

EVALUASI TAMPILAN SITUS WEB CGV.ID DENGAN UJI KEBERGUNAAN

Skripsi



Diajukan oleh:

DANIEL PRADANA

71140020

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2018**

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Bioskop merupakan salah satu sarana hiburan yang ada pada jaman sekarang. Dengan memanfaatkan teknologi, penyebaran informasi film untuk bioskop tersebut menjadi lebih mudah dan efisien. Penyebaran informasi yang digunakan oleh kebanyakan bioskop saat ini dengan menggunakan situs web dan aplikasi ponsel. Pengguna dapat dengan mudahnya melihat informasi tentang film yang ada pada bioskop tersebut dan pengguna juga dapat membeli tiket melalui situs web atau aplikasi ponsel yang tersedia.

CGV merupakan salah satu bioskop yang ada di Indonesia saat ini. CGV merupakan singkatan dari *Culture, Great, Vital*. Menurut Sugiarto (2017), CGV mendapatkan berbagai penghargaan dari Museum Rekor Indonesia sebagai bioskop terbesar di Indonesia. Menurut laporan pada (Now Showing: The Transformation, 2013) CGV memiliki pesaing yang tangguh pada industri bioskop yaitu Cinema21. CGV sendiri memiliki situs web untuk memberikan informasi terkait jadwal film serta dapat melakukan pembelian tiket secara online pada situs web tersebut. Tampilan antarmuka pada sebuah situs web juga sangat mempengaruhi seberapa besar tingkat pengunjung yang akan mengunjungi situs tersebut. (Peslak, 2005) mengatakan bahwa tampilan antarmuka merupakan sebuah elemen yang penting dari sebuah projek perangkat lunak. Perancangan tampilan antarmuka pada sebuah situs web diperlukan adanya pertimbangan yang matang sehingga dapat menghasilkan desain tampilan antarmuka yang baik. Untuk dari sisi tampilan antarmuka, situs web CGV masih perlu dikembangkan karena berdasarkan survei sederhana terkait dengan desain situs web CGV tersebut, 19 dari 30 responden mengatakan bahwa situs web CGV masih sulit digunakan dalam menemukan informasi yang ingin dicari. Konten-konten yang sering dikunjungi oleh pengguna seharusnya dapat diakses dengan mudah melalui

menu navigasi dari situs web itu sendiri sehingga hal ini perlu menjadi perhatian dalam penelitian yang akan dilakukan. Hasil tersebut diperoleh dari survei sederhana yang telah dilakukan oleh penulis dengan ketentuan responden merupakan *member* dan *non-member* CGV dan Cinema21.

Untuk menguatkan penelitian di atas, penulis ingin melakukan analisis uji kebergunaan pada situs Cgv.id. Responden yang akan digunakan merupakan *member* yang sering mengunjungi situs web Cgv.id dan *member* yang jarang mengunjungi situs web Cgv.id serta *non-member* yang jarang mengunjungi situs web Cgv.id dan *non-member* yang tidak pernah mengunjungi situs web Cgv.id. Pemilihan responden tersebut didasari pada kriteria penonton yang mewakili golongan *member* maupun *non-member*. Dengan demikian, hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah saran pengembangan agar situs web Cgv.id menjadi lebih *usable* pada setiap pengguna. Menurut (Nielsen, 1993) aplikasi dapat dikatakan *usable* jika fungsi-fungsinya dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memenuhi kepuasan pengguna.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana hasil pengujian berdasarkan efektivitas, efisien, dan kepuasan pengguna pada situs Cgv.id?
2. Bagaimana hasil analisis dari pengujian kebergunaan yang akan dilakukan?

1.3. Batasan Masalah

1. Peneliti hanya menganalisis dan mengevaluasi desain tampilan antarmuka situs web dari Cgv.id.
2. Responden berumur antara 17-38 tahun dengan ketentuan yaitu *member* yang sering mengunjungi situs web Cgv.id dan *member* yang jarang mengunjungi situs web Cgv.id serta *non-member* yang jarang mengunjungi situs web Cgv.id dan *non-member* yang tidak pernah mengunjungi situs web Cgv.id.

3. Penelitian dilakukan sampai ditemukan permasalahan *usability* serta terdapat saran perbaikan untuk situs web Cgv.id.
4. Hasil penelitian hanya menjadi saran pengembangan dan tidak menggantikan desain tampilan antarmuka aslinya.

1.4. Tujuan Penelitian

Melakukan evaluasi dan analisis desain tampilan antarmuka untuk situs web Cgv.id dengan menggunakan uji kebergunaan agar mengetahui tingkat kesulitan yang dialami oleh pengguna.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dari evaluasi tampilan antarmuka dengan menggunakan uji kebergunaan yang akan dilakukan yaitu agar menjadi acuan dalam pengembangan sehingga tampilan Cgv.id lebih mudah digunakan oleh pengguna.

1.6. Metodologi Penelitian

Metodologi yang akan digunakan dalam penelitian yaitu :

A. Studi Pustaka

Penulis mencari informasi dan mempelajari hal-hal yang terkait penelitian dengan cara studi pustaka dari berbagai sumber literatur dan pustaka.

B. Metode Kualitatif

Untuk melakukan analisis masalah desain pada situs web Cgv.id, maka diberikan beberapa tugas dan kuesioner untuk mengetahui tingkat kebergunaan situs web Cgv.id terhadap responden dengan menggunakan metode observasi lapangan yaitu observator mengamati langsung responden di lokasi. Tujuan dari metode ini adalah pemahaman yang mendalam dari sebuah permasalahan.

C. Metode Kuantitatif

Melakukan evaluasi dari desain tampilan antarmuka situs web Cgv.id menggunakan uji kebergunaan dengan melakukan pengukuran melalui

parameter yang telah ditentukan yaitu dengan melakukan penghitungan jumlah tugas yang telah diselesaikan, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu tugas serta tingkat kepuasan pengguna. Parameter tersebut diujikan kepada sampel responden yang telah dipilih. Yang diukur dalam penelitian ini merupakan sebagian kecil dari suatu populasi dan dapat disebut sebagai data. Data ini yang digunakan untuk mengetahui kenyataan suatu keadaan. Penelitian ini dilakukan untuk menguji tingkat kebergunaan suatu sistem. Pengujian dalam penelitian ini akan dilakukan sampai tujuan yang diharapkan tercapai serta dapat memenuhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dalam penelitian ini akan diukur menggunakan SUS.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika tugas akhir ini secara garis besar dibagi menjadi 5 BAB yang dituliskan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN, berisi gambaran umum dari penelitian yang akan dilakukan meliputi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA, berisi teori-teori dan atau konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Pada bagian ini dibagi menjadi 2 bagian yaitu tinjauan pustaka dan landasan teori. Tinjauan pustaka berisi teori yang didapatkan dari berbagai macam sumber pustaka yang digunakan selama penelitian. Sedangkan landasan teori berisi tentang konsep utama yang digunakan dalam pemecahan masalah yang timbul dari penelitian yang akan dibangun.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN, berisi tentang rancangan penelitian yang akan dibangun meliputi kebutuhan yang akan digunakan dalam melakukan penelitian. Selain itu berisi tentang analisis

produk lama dan rancangan produk baru yang akan digunakan untuk melakukan penelitian kembali.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN ANALISIS, berisi tentang hasil penelitian produk baru. Lalu menjelaskan tentang hasil yang diperoleh dari perbaikan desain antarmuka yang baru.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN, berisi tentang kesimpulan dari rumusan masalah yang telah diuraikan. Saran meliputi saran penulis tentang desain antarmuka situs web Cgv.id agar lebih baik lagi.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Argandarining Ilmi Harnis, Hanifah Muslimah Az-zahra & Retno Indah Rokhmawati untuk evaluasi kebergunaan sistem informasi akademik mahasiswa Universitas Brawijaya pada orang tua mahasiswa memiliki tujuan meningkatkan kemudahan mengakses pada situs tersebut dengan menemukan permasalahan yang dialami pengguna. Situs tersebut digunakan untuk memantau kegiatan perkuliahan mahasiswa dan memberikan transparansi informasi akademik antara orang tua dan Universitas Brawijaya. Penelitian ini mengukur efisiensi dari kecepatan mengakses, efektivitas diukur dari tingkat keberhasilan tugas sedangkan kepuasan pengguna diukur dari kuesioner *System Usability Scale* (SUS). Berdasarkan hasil pengujian, ditemukan 6 permasalahan yaitu ukuran tulisan yang kurang besar, penempatan menu, tombol berupa link teks atau ikon, pengguna melakukan *scroll*, tampilan masih kaku, dan membutuhkan grafik. Untuk perbaikan yang dilakukan yaitu dengan memperbesar ukuran tulisan pada SIAM UB, mengelompokkan menu dan submenu, menghilangkan blok hitam pada judul tabel, mengubah letak data diri mahasiswa untuk mengurangi penggunaan *scroll*, dan menambahkan grafik pada beranda. Dari hasil perbaikan diperoleh peningkatan nilai efektivitas sebesar 93% menjadi 100%, peningkatan waktu akses sebesar 233 detik menjadi 173 detik, skala kepuasan dengan kuesioner SUS dari 56,5 meningkat menjadi 72,5. (Harnis, Az-zahra, & Rokhmawati, 2018)

Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Rick T. Richardson, Tara L. Drexler & Donna M. Delparte pada tahun 2014 dengan topik penelitian tentang penggunaan warna dan kontras dalam melakukan desain sebuah situs *e-Learning* yaitu perlu adanya pertimbangan pada kemudahan dalam membaca atau memahami suatu teks/tulisan, perancangan konten situs, serta pemilihan warna

dan kontras yang tepat saat merancang sebuah situs *e-learning*. Di dalam penelitian ini, hal yang menjadi fokus yaitu terhadap rekomendasi dari penggunaan warna dan kontras yang efektif untuk meningkatkan kualitas suatu situs web dan bagaimana situs web ini dapat digunakan pada semua pengguna terutama pada pengguna yang mengalami gangguan penglihatan pada warna. Hasil dari penelitian tersebut yaitu dalam membangun sebuah situs web disarankan untuk penggunaan *font* yang tepat yaitu *sans serif* karena berpotensi meminimalkan kompleksitas visual dalam membaca serta kontras rasio 3:1 untuk pemilihan warna karena merupakan nilai yang ideal. Penelitian ini juga membahas tentang *hyperlink* yang penggunaannya tidak lagi menggunakan format garis bawah, melainkan dengan warna yang berbeda agar membedakan antara teks biasa dan *hyperlink*. Link berwarna dapat meningkatkan kompleksitas visual ketika nilai kontras rendah antara latar belakang dan teks yang di-*hyperlink*. (Richardson, Drexler, & Delparte, 2014)

Pada penelitian yang dilakukan oleh Simon Harper, Robert David Stevens & Eleni Michailidou yang berjudul “Definisi Kompleksitas Visual sebagai Ukuran Beban Implisit Kognitif” membahas tentang kerumitan visual pada sebuah halaman situs web sehingga sulit untuk digunakan. Tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu untuk memahami interaksi pengguna terhadap situs web dan mengklasifikasikannya berdasarkan kompleksitas visual. Dengan memahami kompleksitas halaman web, hasil yang didapatkan yaitu pertama dapat memberikan prioritas kemungkinan interaksi yang akan dilakukan oleh pengguna, yang kedua yaitu memberikan desainer web sebuah pemahaman pada kompleksitas dan kegunaan untuk kedepannya, dan yang terakhir yaitu mengidentifikasi area yang kompleks sehingga dapat mengurangi area yang kompleks. Hasil analisa yang didapatkan untuk situs web yang sederhana yaitu: Konten - Semua teks biasanya dijadikan pada satu layar dan tidak perlu ada *scrolling*. Jika informasinya banyak, dapat diatur kedalam bentuk kategori atau paragraf. Untuk teksnya harus terorganisir dan dikelompokkan. Menu – menu pada halaman situs web harus memiliki keterangan yang pendek dan cukup jelas untuk dimengerti serta menu tersebut memiliki informasi yang relevan sesuai

dengan keterangan pada menu. *Link* – pada situs web yang sederhana, link disajikan sebagai daftar dengan beberapa teks penjelasan. *Link* juga biasa digunakan pada kotak dengan judul diatas kotak tersebut atau bersamaan dengan gambar yang menggambarkan *link* tersebut. Dalam semua kasus, tautan harus bersifat singkat dan mudah untuk dipahami. Gambar – di halaman yang sederhana, gambar selalu terkait dengan subjek halaman. Biasanya gambar tersebut berupa logo atau gambar yang mewakili area tertentu atau sebagai hiasan pada halaman situs web. Warna dan *font* – Warna latar belakang pada situs web yang sederhana biasanya cerah. Informasi beserta gambar juga harus dijaga seminimal mungkin agar tidak mempengaruhi kompleksitas visual. (Harper, Stevens, & Michailidou, 2009)

Dari beberapa penelitian di atas, penulis menemukan persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan tentang analisis dan evaluasi sebuah situs web dengan menggunakan uji kebergunaan dan penulis juga menggunakan SUS sebagai kuesioner maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Evaluasi Tampilan Situs Web Cgv.id Dengan Uji Kebergunaan”. Penulis menggunakan SUS sebagai kuesioner karena menurut penelitian Aaron, Philip dan James (2009), menyebutkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain terkait dengan SUS menemukan bahwa SUS merupakan instrumen yang kompak dan efektif. Penelitian lain juga membuktikan bahwa SUS memberikan hasil yang paling dapat diandalkan untuk berbagai ukuran sampel dengan membandingkan antara *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* (QUIS), SUS, *Computer System Usability Questionnaire* (CSUQ) dan dua vendor yang memiliki survei spesifik. Penulis akan mengevaluasi situs Cgv.id berdasarkan hasil tinjauan pustaka yang telah didapat sebagai sumber literatur. Penulis berharap pada penelitian ini agar efektivitas, efisien dan kepuasan pengguna dapat meningkat dengan adanya saran untuk pengembangan pada tampilan antarmuka situs Cgv.id.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Interaksi Manusia dan Komputer

Interaksi manusia dan komputer (IMK) merupakan sebuah cara manusia untuk berinteraksi dengan komputer untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu yang dimiliki oleh manusia itu untuk menunjang kebutuhan sehari-harinya. Fakhreddine, Milad, Jamil dan Mo (2008) berpendapat bahwa IMK merupakan sebuah desain yang harus menghasilkan kesesuaian antara pengguna, mesin dan layanan yang dibutuhkan sehingga dapat mencapai hasil tertentu baik dalam kualitas maupun dalam optimalitas sebuah layanan. Desain sangat berpengaruh terhadap pengguna saat berinteraksi dengan suatu antarmuka, maka dari itu sebuah desain yang menyesuaikan kebutuhan pengguna merupakan desain yang baik. Desain yang menyesuaikan kebutuhan pengguna tersebut merupakan desain yang responsif. Nataša, Tanja dan Biljana (2014), mengatakan bahwa saat ini ada berbagai jenis perangkat yang digunakan untuk mengakses internet yang memiliki dimensi layar yang berbeda, untuk itu *Responsive Web Desain* (RWD) merupakan sebuah ide agar memungkinkan semua media tersebut dapat menyesuaikan isi konten dari sebuah situs web.

Menurut Alan, Janet, Gregory & Russel (2004), proses pada desain memiliki beberapa tahapan untuk diperhatikan yaitu kebutuhan, analisis, desain, iterasi dan prototyping, implementasi dan penyebaran. Tahapan tersebut merupakan fokus untuk pengembangan desain interaksi pada desain suatu perangkat lunak. Berikut ini merupakan penjelasan dari tahapan-tahapan tersebut.

2.2.1.1 Kebutuhan

Tahap ini merupakan tahap awal untuk menetapkan kebutuhan apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Beberapa teknik dapat digunakan dalam langkah ini yaitu melalui wawancara, merekam, melihat dokumen dan objek yang mereka gunakan, serta mengamati mereka secara langsung. Bentuk pengamatan tersebut sangat berpengaruh bagi peneliti untuk merancang sebuah desain.

2.2.1.2 Analisis

Dari hasil observasi dan wawancara pada tahap sebelumnya sudah dapat di analisa untuk mendapatkan permasalahan yang sedang terjadi. Setelah hasil analisis didapatkan, maka tahapan selanjutnya yaitu membuat model tugas. Model tugas tersebut bertujuan untuk melihat skenario dan interaksi seseorang dalam menggunakan sesuatu.

2.2.1.3 Desain

Pada tahap desain ada banyak aturan, pedoman, dan prinsip-prinsip yang harus digunakan untuk membantu proses pembuatan rancangan serta banyak juga pertimbangan yang perlu diperhatikan dalam tahap desain. Untuk tahap desain juga, perancangan navigasi sangat perlu diperhatikan karena navigasi merupakan sebuah fungsi dasar untuk memandu. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah *screen design* dan *layout*.

1. Desain Navigasi

Pada bagian ini, hasil *output* yang akan muncul setelah adanya interaksi perlu dipertimbangkan dan dipahami lebih lanjut. Navigasi merupakan sebuah mode utama pada sebuah sistem yang berfungsi untuk menghubungkan 1 sistem dengan sistem lainnya. Untuk mempertimbangkan struktur yang akan digunakan pada navigasi, hal-hal yang perlu diperhatikan yaitu siapa yang akan menggunakan aplikasi, bagaimana cara pemikiran pengguna terhadap aplikasi tersebut, serta apa yang akan pengguna lakukan dengan aplikasi tersebut. Hal tersebut yang dapat membantu mempertimbangkan agar mendapatkan struktur navigasi yang tepat bagi perancang.

2. Screen Design dan Layout

Informasi yang jelas biasanya ditampilkan pada layar utama, hal tersebut berhubungan dengan pemahaman psikologis. Untuk menetapkan informasi pada layar utama, hal-hal yang harus diperhatikan yaitu apa saja yang sering dilakukan pengguna, informasi apa saja yang dibutuhkan

pengguna, perbandingan untuk informasi apa saja yang mungkin dibutuhkan pengguna, dan urutan-urutan informasi yang akan ditampilkan pada layar utama. Cara menyajikan informasi pada layar juga tergantung pada jenis informasi. Cara tersebut meliputi penggunaan teks, angka, peta, tabel, dll. Warna pada layar juga merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan. Jika intensitas teks dan latar belakangnya mirip, pengguna yang tidak buta warna pun akan kesulitan dalam membaca informasi yang disampaikan. Keseimbangan warna juga perlu dipertimbangkan dalam pemilihan warna sehingga dapat menghasilkan warna yang baik antara teks dengan latar belakang.

Dalam penyusunan *layout*, hal-hal yang harus diperhatikan yaitu pengelompokan informasi dan struktur informasi. Jika hal-hal yang berkaitan memiliki informasi yang sama. Maka hal tersebut dapat dikelompokkan serta dijadikan struktur dalam penyusunan informasi.

2.2.1.4 Iterasi dan *Prototyping*

Pada tahap ini dikatakan bahwa desain yang tepat sulit didapatkan untuk pertama kalinya karena diperlukan penyesuaian terhadap setiap orang agar mendapatkan desain yang baik. Hal yang harus dilakukan yaitu mengevaluasi desain untuk melihat seberapa baik desain tersebut bekerja dan kesalahan apa saja yang mungkin dapat ditimbulkan dari desain tersebut. Beberapa bentuk evaluasi yang biasa dilakukan yaitu menguji sistem versi awal serta memberikan formulir untuk saran pengembangan terkait dengan prototipe tersebut, melakukan desain langsung di atas kertas untuk mendesain prototipe sesuai dengan keinginan pengguna.

2.2.1.5 Implementasi dan Penyebaran

Ketika hasil desain yang tepat sudah ditemukan, langkah terakhir yang harus dilakukan yaitu mengimplementasi serta menyebarkan sistem yang telah dirancang sebelumnya. Di dalam hal ini, banyak hal-hal yang mungkin terjadi seperti melakukan penulisan kode program, membuat perangkat keras yang sesuai

dengan prototipe sebelumnya, dokumentasi serta penulisan manual dari sistem yang telah dirancang. Hasil akhir dari tahap ini yaitu sistem dapat digunakan oleh pengguna karena desain yang dirancang sudah sesuai dengan keinginan pengguna.

2.2.3. Uji Kebergunaan

Uji kebergunaan merupakan sebuah pendekatan evaluasi dengan cara mengamati langsung penggunaan suatu sistem yang dilakukan oleh pengguna. (Joo, Lin, & Lu, 2011) mengatakan bahwa metode uji kebergunaan sudah banyak diterapkan di berbagai bidang, khususnya dalam hal desain web, sistem dan IMK. Mereka juga mengatakan bahwa dalam belakangan tahun terakhir, evaluasi kegunaan digunakan untuk mendiagnosis masalah situs web komunitas perpustakaan untuk meningkatkan situs antarmuka agar mencerminkan sudut pandang yang baik bagi pengguna. (Mz, 2016) menyimpulkan bahwa kegunaan memiliki peranan yang sangat penting untuk keberlangsungan sebuah situs web. Beliau juga mengatakan jika sebuah situs web sulit untuk digunakan maka pengguna akan pergi dan tidak akan mengunjungi situs web yang bersangkutan.

Untuk uji kebergunaan, responden yang akan dibutuhkan berjumlah 100 orang. Di dalam buku (Permanasari, et al., 2017), terdapat penelitian tentang riset segmentasi dan pengambilan keputusan penonton film. Dari buku tersebut, diperoleh data usia penonton film yakni antara 17-38 tahun. Data tersebut diambil setelah melakukan penelitian terhadap 2000 responden. Maka dari itu, penulis ingin menggunakan responden dengan usia antara 17-38 tahun dan merupakan penduduk kota Yogyakarta. Menurut (Badan Pusat Statistik) masyarakat yang tinggal di kota Yogyakarta berjumlah 417744 jiwa dan informasi tersebut tercatat pada tahun 2016 terakhir. Perhitungan yang dilakukan yaitu menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N \cdot e^2) \quad [2.1]$$

Perhitungan:

$$n = 417744 / (1 + 417744 \cdot (10\%)^2)$$

$$n = 417744 / (1 + 417744 \cdot (0,1)^2)$$

$$n = 417744 / (1 + 417744 \cdot (0,01))$$

$$n = 417744 / (1 + 4177,44)$$

$$n = 417744 / 4178,44$$

$$n = 99,9$$

$N = \text{Jumlah Populasi}$

$n = \text{Total Sampel}$

$e = \text{Taraf Kesalahan}$

Diketahui bahwa N merupakan jumlah populasi masyarakat di kota Yogyakarta, sedangkan nilai e merupakan taraf kesalahan yang dikehendaki yaitu bernilai 10% dan n merupakan sampel yang ingin dicari untuk jumlah responden yang dibutuhkan. Maka hasil akhir setelah dilakukan perhitungan yaitu dibutuhkan 99,9 dibulatkan menjadi 100 responden dalam penelitian ini. Pada situs SAP User Experience Community, (Rummel, 2015) mengatakan untuk mendapatkan nilai kuantitatif yang cukup akurat setidaknya dibutuhkan paling sedikit 30 responden untuk pengujian menggunakan SUS dalam suatu penelitian. Maka dari itu, penulis merasa jika 100 responden sudah dapat mewakili suatu penelitian pada wilayah Yogyakarta agar mendapatkan data kuantitatif yang cukup akurat. (Rummel, 2015) juga menganalisis bahwa menambahkan responden sampai ratusan lebih tidak akan mengubah data menjadi lebih baik lagi.

2.2.4. System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan sebuah alat survei yang berisi 10 pernyataan sederhana. SUS ini dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1980-an. Alat ukur ini meminta responden untuk menilai tingkat kesepakatan atau ketidaksepakatan mereka terhadap 10 pernyataan pada perangkat lunak yang sedang ditinjau. Berdasarkan metode penilaian standar yang dilakukan oleh

Brooke. Beliau menghitung peringkat pada setiap pernyataan untuk mendapatkan peringkat 0-4 umum, kemudian mengalikan jumlah dengan 2,5 untuk mendapatkan skor yang dapat berkisar dari 0-100 (McLellan, Muddimer, & Peres, 2012).

	Strongly disagree					Strongly agree
1. I think that I would like to use this system frequently	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	1	2	3	4	5	
2. I found the system unnecessarily complex	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	1	2	3	4	5	
3. I thought the system was easy to use	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	1	2	3	4	5	
4. I think I would need the support of a technical person to be able to use this system	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	1	2	3	4	5	
5. I found the various functions in this system were well integrated	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	1	2	3	4	5	
6. I thought there was too much inconsistency in this system	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	1	2	3	4	5	
7. I would imagine that most people would learn to use this system very quickly	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	1	2	3	4	5	
8. I found the system very cumbersome to use	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	1	2	3	4	5	
9. I felt very confident using the system	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	1	2	3	4	5	
10. I needed to learn a lot of things before I could get going with this system	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	1	2	3	4	5	

Gambar 2.1. System Usability Scale. Available from: https://www.researchgate.net/figure/The-System-Usability-Scale-SUS-questionnaire_fig6_271336759 [accessed May 10, 2018]

2.2.5. Sampling

(Sauro & Lewis, 2012) menjelaskan bahwa sampling merupakan hal terpenting untuk menarik sebuah kesimpulan yang mewakili suatu pernyataan di dalam populasi dalam suatu penelitian. Dalam melakukan sampling, ada beberapa masalah yang akan dihadapi yaitu membangun skema seleksi yang benar-benar acak dan mencari responden untuk berpartisipasi dalam penelitian. Di dalam proses sampling, sangat penting untuk memahami potensi bias yang akan terjadi

dan membatasi kesimpulan sehingga dapat membuat keputusan yang baik dalam melakukan suatu penelitian.

Persoalan sampel merupakan suatu proses pengambilan jumlah tertentu berdasarkan unit elementer tertentu yang disebut sampel dari suatu populasi tertentu. Persoalan sampel merupakan persoalan yang sangat penting karena kepentingan ini berkaitan dengan persoalan tipe statistik yang akan diterapkan pada suatu riset dan berkaitan dengan persoalan target dari suatu penelitian tertentu. Hasil dari sampel tersebut dimaksudkan untuk menaksir/menduga nilai akhir dari penelitian yang telah dilakukan. Jenis pengambilan sampel dibagi menjadi 2 cara yaitu *probability* sampling dan *non-probability* sampling. Inti dari *probability* sampling yaitu untuk menemukan sampel yang ideal lalu mengujinya. *Non-probability* sampling merupakan suatu metode yang dilakukan dengan cara memilih responden yang ditemui dan menanyakan kesediaannya untuk mengisi kuesioner. (Hasyim, 2017).

Untuk *probability* sampling, rumus yang akan digunakan dalam pengambilan sampel jumlah responden yaitu rumus slovin yang dapat dilihat pada rumus [2.1]. Pada *non-probability* sampling, pencarian responden ditargetkan berdasarkan pada populasi masyarakat kota Yogyakarta.

2.2.6. Usability Guidelines

Menurut (Leavitt & Shneiderman, 2007) merancang dan mengembangkan situs web memerlukan beberapa pertimbangan terkait kegunaan, metode dan prosedur. Untuk memastikan hasil terbaik, desainer harus mempertimbangkan berbagai masalah antarmuka pengguna. Antarmuka yang baik biasanya sesuai dengan harapan pengguna, sesuai dengan tujuan situs web tersebut dibangun dan konten-konten yang ditampilkan juga bermanfaat.

(Loranger, 2015) mengatakan bahwa komponen interaktif harus mempertahankan isyarat yang cukup untuk menyatakan bahwa komponen tersebut *clickability*. *Clickability* dapat dibentuk dengan isyarat seperti perbatasan (*borders*), warna, ukuran, konsistensi, penempatan, dan kepatuhan terhadap standar web agar dapat memberikan komponen interaktif tampilan yang tepat.

Beliau juga mengatakan agar tidak membuat pengguna mengarahkan kursor pada teks terlebih dahulu untuk mengetahui apakah teks tersebut dapat di klik atau tidak. Berikut merupakan beberapa cara untuk mengurangi kesalahan pada teks *link* yaitu:

1. Menggunakan warna biru karena biru merupakan pilihan yang aman untuk membuat sebuah teks *link*.
2. Posisi teks *link* juga menentukan apakah teks *link* tersebut perlu digarisbawahi atau tidak. Untuk menu dan daftar navigasi tidak perlu untuk digarisbawahi.
3. Uji warna yang dipilih agar pengguna yang buta warna pun dapat menemukan teks link dengan mudah.
4. *Item* statis seharusnya tidak memiliki warna yang sama dengan *hyperlink*.
5. Jangan gunakan teks biru atau garis bawah pada *item* yang tidak bisa diklik.
6. Apapun penampilan yang digunakan untuk *hyperlink*. Pastikan untuk menggunakannya secara konsisten pada seluruh halaman situs web.

2.2.7. Usability Metrics

(Mifsud, 2015) mengatakan bahwa metrik merupakan "sistem atau standar pengukuran" yang dapat digunakan untuk menggambarkan kebergunaan suatu perangkat lunak, situs web, dan aplikasi melalui evaluasi. *Usability Metrics* juga biasa digunakan untuk membandingkan kebergunaan dari dua atau lebih produk dan untuk mengukur tingkat kekurangan produk tersebut terkait masalah kebergunaan. Tujuan utama dari *usability metrics* adalah untuk membantu dalam menghasilkan sistem atau produk yang tidak terlalu teratur. (Mifsud, 2015) juga menjelaskan tentang rekomendasi metrik yang digunakan untuk mengukur kebergunaan suatu sistem, metrik tersebut terdiri dari efektivitas, efisien, dan kepuasan pengguna. Untuk rumus metrik tersebut yaitu:

Rumus untuk menghitung efektivitas:

$$Efektivitas = \frac{Jumlah\ tugas\ sukses}{Total\ jumlah\ tugas\ yang\ dilakukan} \times 100\% \quad [2.2]$$

Rumus untuk menghitung waktu penyelesaian tugas:

$$Waktu = waktu\ berakhir - waktu\ mulai \quad [2.3]$$

Rumus untuk menghitung efisiensi relatif keseluruhan:

$$Efisiensi\ relatif\ keseluruhan = \frac{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N n_{ij} t_{ij}}{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N t_{ij}} \times 100\% \quad [2.4]$$

N = Jumlah total skenario yang diberikan

R = Total responden keseluruhan

t_{ij} = waktu responden j dalam mengerjakan skenario i .

n_{ij} = hasil dari skenario i oleh responden j

Untuk penilaian n_{ij} , diberikan nilai $n_{ij} = 1$ jika skenario berhasil diselesaikan dan $n_{ij} = 0$ jika skenario tidak berhasil diselesaikan

BAB 3

ANALISIS DAN PERANCANGAN

3.1. Analisis Kebutuhan Penelitian

Dalam melakukan uji kebergunaan pada situs web Cgv.id, penulis menganalisa untuk kebutuhan sistem yaitu meliputi perangkat lunak dan perangkat keras.

3.1.1. Perangkat Lunak

Perangkat lunak yang akan digunakan dalam melakukan uji kebergunaan pada situs web Cgv.id yaitu:

1. Sistem Operasi Windows 10 64 bit.
2. Browser (Google Chrome)
3. Microsoft Excel 2010
4. Windows Game Bar (Recording)

3.1.2. Perangkat Keras

Perangkat keras yang akan digunakan dalam melakukan uji kebergunaan pada situs web Cgv.id yaitu:

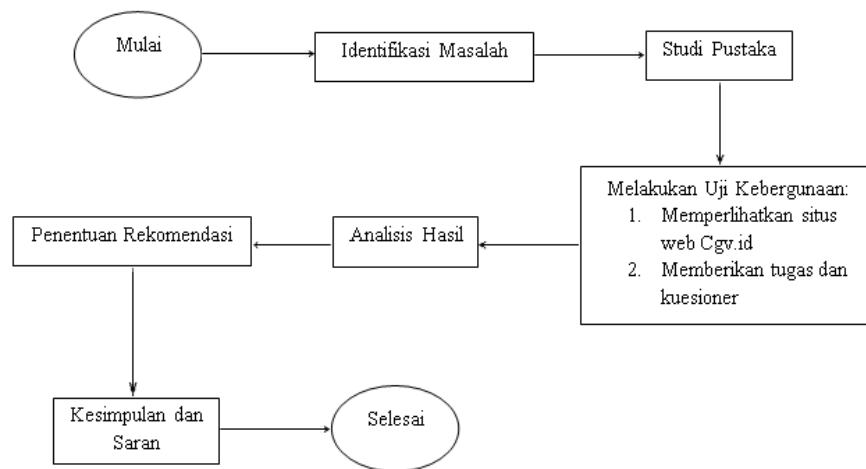
1. Processor: Intel Core i5-4200U CPU @ 1.60GHz
2. Hard Drive: 1 TB
3. RAM: 8GB
4. VGA: NVIDIA GeForce 820M

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian terkait uji kebergunaan situs web Cgv.id ini dilaksanakan di kota Yogyakarta pada bulan September 2018. Responden yang digunakan yaitu *member* yang sering mengunjungi situs web Cgv.id sebanyak 25 orang, *member* yang jarang mengunjungi situs web Cgv.id sebanyak 25 orang, *non-member* yang

jarang mengunjungi situs web Cgv.id sebanyak 25 orang, serta *non-member* yang tidak pernah mengunjungi situs web Cgv.id sebanyak 25 orang. Penulis mengambil data dari setiap responden berdasarkan pengamatan langsung di lapangan.

3.3. Alur Metode Penelitian



Gambar 3.1. Flowchart Alur Penelitian

Keterangan gambar 3.1.

1. Pada gambar 3.1, langkah pertama penelitian yaitu dengan melakukan identifikasi masalah untuk mengetahui permasalahan secara umum terhadap pengguna yang terjadi pada situs Cgv.id.
2. Langkah kedua pada penelitian ini yaitu dengan melakukan studi pustaka dengan mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.
3. Selanjutnya melakukan uji kebergunaan terhadap responden dengan menggunakan metode observasi lapangan. Pada tahap ini pengujian dibagi menjadi 2 tahap yaitu tahap 1 memperlihatkan dahulu situs yang akan diuji yaitu situs Cgv.id lalu dilanjutkan dengan pemberian skenario tugas dan

kuesioner terhadap 100 orang responden. Kuesioner yang digunakan yaitu SUS. Pada tahap ke 2, peneliti menggunakan *screen recorder* untuk menyimpan data saat menganalisis permasalahan serta meminta saran pengembangan terhadap setiap responden yang diujikan.

4. Setelah dilakukan pengambilan data, maka selanjutnya dilakukan analisis sehingga penulis dapat mengetahui permasalahan yang terdapat pada situs web tersebut.
5. Penentuan rekomendasi dilakukan dari analisis permasalahan kebergunaan yang ditemui dari situs Cgv.id serta memahami kembali kajian yang telah dipelajari sebelumnya terkait dengan penggunaan komponen-komponen yang baik sehingga dapat menentukan rekomendasi pengembangan untuk situs Cgv.id.
6. Memberikan kesimpulan dan saran untuk pengembangan selanjutnya.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian uji kebergunaan pada situs Cgv.id ini, penulis menggunakan 3 teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

1. Responden

Sebelum responden mengerjakan tugas dan menjawab kuesioner, responden diminta untuk menjawab pertanyaan umum untuk mendukung penelitian. Pertanyaan dilampirkan dalam bentuk *google form*. Pertanyaan yang dilampirkan yaitu sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

2. Berapakah usia anda saat ini?

3. Pekerjaan anda saat ini?

- ☐ Sekolah
- ☐ Mahasiswa
- ☐ Pegawai
- ☐ Lain-lain (_____)

4. Apakah anda pernah mengunjungi situs bioskop selain situs bioskop Cgv.id?

- ☐ Tidak Pernah
- ☐ Ya, tetapi jarang
- ☐ Sering

5. Dari pertanyaan di atas. Jika anda pernah mengunjungi situs bioskop selain situs Cgv.id, berapa kali kira-kira anda mengunjungi situs tersebut?

6. Apa alasan anda mengunjungi situs bioskop? *diperbolehkan memilih lebih dari satu

- ☐ Tidak ada alasan
- ☐ Melihat film baru
- ☐ Melihat trailer
- ☐ Melihat film “Coming Soon”
- ☐ Membeli tiket nonton
- ☐ Melihat promo yang sedang berlangsung
- ☐ Lain-lain (_____)

7. Berapa kali anda pergi ke bioskop dalam 1 bulan terakhir?

- ☐ Tidak pernah
- ☐ 1x Sebulan
- ☐ 2x Sebulan

- ☐ 3x Sebulan
- ☐ Lain-lain (_____)

8. Apakah anda merupakan member dari bioskop CGV?

- ☐ *Member*
- ☐ *Non-member*

9. Apakah anda pernah mengunjungi situs web Cgv.id?

- ☐ Tidak Pernah
- ☐ Ya, tetapi jarang
- ☐ Sering

10. Dari pertanyaan di atas. Jika anda pernah mengunjungi situs web Cgv.id, berapa kali kira-kira anda mengunjungi situs tersebut?

11. Jika pernah mengunjungi situs web Cgv.id. Apa alasan anda mengunjungi situs bioskop tersebut? *diperbolehkan memilih lebih dari satu

- ☐ Tidak ada alasan
- ☐ Melihat film baru
- ☐ Melihat trailer
- ☐ Melihat film “Coming Soon”
- ☐ Membeli tiket nonton
- ☐ Melihat promo yang sedang berlangsung
- ☐ Lain-lain (_____)

2. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *System Usability Scale* (SUS). Setiap responden wajib mengisi kuesioner sebagai bentuk kepuasan mereka terhadap sistem yang sedang diuji. Melalui kasus yang diberikan, setiap responden akan mengisi 10 pernyataan. Masing-masing pernyataan tersebut memiliki 5 pilihan antara sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Setiap pilihan pada masing-masing pernyataan berisi skor untuk mempresentasikan hasil pada masing-masing pernyataan yang kemudian nantinya akan dijumlahkan untuk mendapatkan total skornya. Pada 1 pernyataan yang terdapat pada pilihan 1-5 pada SUS, responden hanya boleh memilih 1 peringkat saja dari antara 1-5 tersebut dan tidak boleh lebih dari 1.

Contoh:

	Sangat Tidak Setuju				Sangat Setuju
1. Saya pikir saya akan lebih sering dalam menggunakan sistem ini	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5

Gambar 3.2. Skala Likert SUS

Pada kasus ini, responden memilih pilihan pada nomor 5. Ini berarti respon yang diberikan oleh responden tersebut sangat setuju jika dia akan lebih sering dalam menggunakan sistem yang diujikan pada kasus tersebut. Apapun respon yang diberikan oleh responden akan mempengaruhi hasil akhir dari nilai kepuasan terhadap sistem setelah responden mengisi 10 pernyataan tersebut. Berikut merupakan kuesioner SUS yang sudah diterjemahkan dan digunakan penulis untuk penelitian yaitu:

Tabel 3.1. Kuesioner SUS

No	Tugas
1.	Saya pikir bahwa saya akan lebih sering menggunakan situs web ini.
2.	Saya menemukan situs web ini tidak terlalu rumit untuk digunakan.
3.	Saya berpikir situs web ini mudah untuk digunakan.
4.	Saya rasa saya membutuhkan bantuan dari orang lain/orang teknis untuk menggunakan situs web ini.
5.	Saya menemukan berbagai fungsi pada situs web ini terintegrasi dengan baik
6.	Saya berpikir ada banyak hal yang tidak konsisten pada situs web ini.
7.	Saya membayangkan bahwa kebanyakan orang akan belajar menggunakan situs web ini dengan sangat cepat
8.	Saya menemukan situs web ini sangat rumit untuk digunakan.
9.	Saya merasa percaya diri saat menggunakan situs web ini.
10.	Saya perlu belajar banyak hal terlebih dahulu sebelum menggunakan situs web ini.

3. Tugas

Pada penelitian ini, penulis memberikan beberapa tugas kepada responden untuk mendapatkan data sebagai tingkat pengukuran kebergunaan pada situs web Cgv.id. Tugas yang diujikan dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2. Tugas

No	Tugas
1.	Dari halaman utama kemudian melihat informasi tentang CGV member lalu kembali lagi ke halaman utama.
2.	Dari halaman utama kemudian melihat informasi sinopsis dari salah satu film yang sedang tayang.
3.	Dari halaman utama kemudian melihat trailer salah satu film yang sedang tayang.
4.	Dari halaman utama kemudian melihat promosi yang sedang berlangsung.
5.	Dari halaman utama kemudian melihat salah satu film yang akan tayang pada halaman “ <i>Coming Soon</i> ”.
6.	Dari halaman utama kemudian membuka halaman yang menampilkan keseluruhan lokasi yang menayangkan salah satu film yang sedang tayang lalu pada halaman tersebut mencari <i>Theater J-walk</i> yang bertempat di kota Yogyakarta.
7.	Dari halaman utama, coba lakukan <i>Login</i> ke dalam situs web, kemudian <i>logout</i> dan lakukan <i>login</i> kembali.
8.	Dari halaman utama kemudian mengubah informasi data diri pada “ <i>Edit Profile</i> ”.
9.	Dari halaman utama coba lakukan pembelian tiket untuk salah satu film yang sedang tayang pada <i>Theater J-walk</i> yang bertempat di kota Yogyakarta tanpa melakukan pembelian snack.

3.5. Teknik Perhitungan Data

Teknik perhitungan data yang dilakukan dalam penelitian ini dibagi ke dalam 3 jenis data setelah data dikumpulkan lalu dilakukan perhitungan dan analisis. Perhitungan data dilakukan berdasarkan metrik *usability*. Data tersebut terdiri dari:

3.5.1. Perhitungan Data Efektivitas

Data keberhasilan suatu tugas diperoleh dari responden yang telah menyelesaikan skenario tugas yang telah diberikan. Dalam hal ini, penulis akan menggunakan biner untuk menetapkan keberhasilan suatu tugas pada masing-masing responden. Penulis menetapkan nilai biner ‘1’ jika responden berhasil menyelesaikan tugas dan nilai biner ‘0’ jika responden gagal dalam menyelesaikan tugasnya. Data akan ditampilkan ke dalam bentuk tabel yang berisi

data keberhasilan tugas dari masing-masing responden yang diuji. Selanjutnya, penulis menghitung nilai keberhasilan dari tiap-tiap tugas yang diberikan melalui rumus efektivitas.

3.5.2. Perhitungan Data Efisiensi

Data efisiensi diperoleh dari waktu penyelesaian tugas responden dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Data ini diambil dengan menggunakan *stopwatch* dan akan disajikan dalam satuan detik. Data tersebut juga akan ditampilkan dalam bentuk tabel yang berisi waktu dari tiap-tiap tugas yang telah diselesaikan oleh seluruh responden lalu dihitung berdasarkan rumus efisiensi.

3.5.3. Perhitungan Data Kepuasan Pengguna

Untuk pengujian situs web, responden mengisi 10 pernyataan berbentuk kuesioner dan memilih pada skala likert 1 sampai 5 pada opsi jawaban untuk setiap pernyataan dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Pada pertanyaan yang memiliki nomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9) penghitungan dilakukan dengan cara $\sum xi$ sedangkan pertanyaan yang memiliki nomor genap (2, 4, 6, 8, 10) dilakukan penghitungan dengan cara $\sum (5-xi)$. Nilai $\sum xi$ merupakan nilai yang terdapat pada jawaban yang dijawab oleh responden. Total skor didapatkan dengan menjumlahkan keseluruhan skor yang didapatkan dari setiap pernyataan. Untuk skor SUS sendiri didapatkan dengan mengkalikan total skor dengan 2.5 dan akan didapati hasil pada kisaran 0-100.

Tingkat kebergunaan sendiri dipengaruhi oleh seberapa besar pengetahuan seorang pengguna akan suatu produk. (McLellan, Muddimer, & Peres, 2012), mengatakan bahwa pengguna yang memiliki pengalaman lebih luas terhadap suatu produk dan jika pengguna tidak terbatas pada suatu produk terlepas dari jenis domain dari produk tersebut cenderung memberikan nilai SUS yang lebih tinggi. Hasil tingkat kebergunaan suatu sistem sendiri dapat diketahui setelah melihat skor akhir dari SUS tersebut. Penilaian yang digunakan pada suatu produk menggunakan SUS dibagi kedalam 3 kategori yaitu:

1. Tidak dapat diterima dengan rentang skor SUS bernilai 0-64

2. Skor dapat diterima dengan rentang skor SUS bernilai 65-84.
3. Sempurna dengan rentang skor 85-100.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil dan Analisis Data

Dalam pengujian ini, penulis melibatkan 100 orang yang berdomisili saat ini di kota Yogyakarta sebagai responden berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Pengujian dilakukan dengan meminta responden mengisi pertanyaan umum, mengerjakan skenario tugas serta mengisi kuesioner untuk menentukan kepuasan responden tersebut.

4.1.1. Pertanyaan Umum

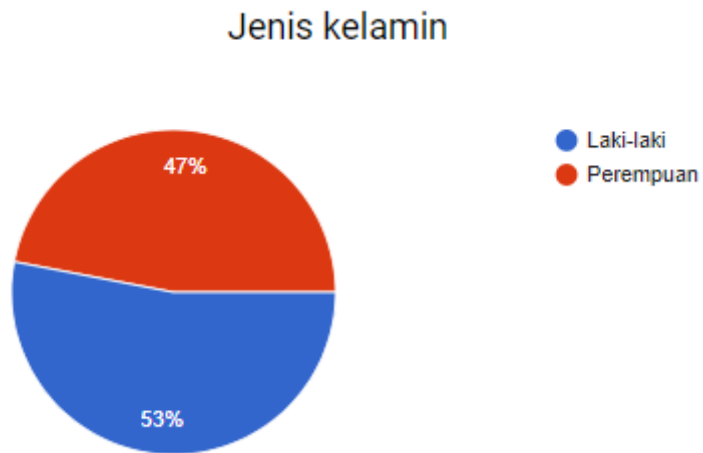
Untuk tahap awal pengujian ini, penulis meminta responden untuk mengisi data umum seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, 2 jenis pertanyaan mengenai pernah atau tidaknya mengunjungi situs web bioskop secara umum dan situs web bioskop cgv, alasan mengunjungi situs bioskop, berapa kali pergi ke bioskop dalam 1 bulan terakhir, dan status responden tersebut apakah member atau tidak. Hasil persebaran responden untuk tiap data dan pertanyaan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan jenis kelamin

Pada penelitian ini, data yang diperoleh untuk jenis kelamin yaitu 53 orang laki-laki dan 47 orang perempuan yang bersedia untuk ikut serta dalam pengujian situs web Cgv.id. Data rincian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.1 dan untuk data secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar 4.1.

Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	53
Perempuan	47
Total	100



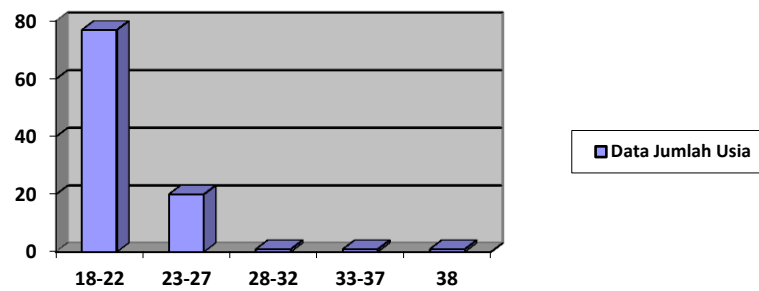
Gambar 4.1. Pie Chart Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Berdasarkan usia responden

Pada tabel 4.2 dan gambar 4.2 terdapat data usia pada tiap responden, data yang diperoleh paling banyak yaitu pada rentang umur 18-22 yaitu berjumlah 77 orang. Pembagian umur pada tabel didasari pada buku yang ditulis oleh (Permanasari, et al., 2017).

Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia

Jenis Kelamin	Jumlah
18-22	77
23-27	20
28-32	1
33-37	1
38	1
Total	100



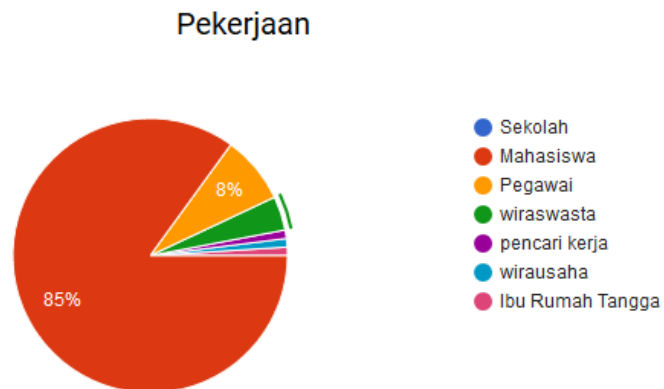
Gambar 4.2. Bar Chart Responden Berdasarkan Usia

3. Berdasarkan pekerjaan

Untuk data penelitian yang didapatkan, responden yang paling banyak ditemui saat penelitian dilakukan yaitu berstatus sebagai “Mahasiswa”. Data tersebut dapat di lihat pada tabel 4.3 dan gambar 4.3

Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Kelamin	Jumlah
Sekolah	0
Mahasiswa	85
Pegawai	8
Wiraswasta	4
Pencari Kerja	1
Wirausaha	1
Ibu Rumah Tangga	1
Total	100



Gambar 4.3. Pie Chart Responden Berdasarkan Pekerjaan

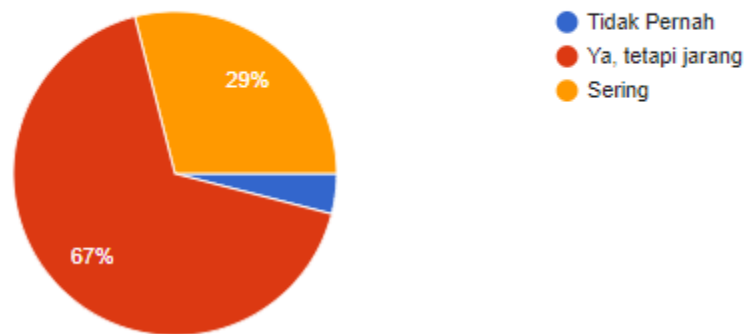
4. Berdasarkan kunjungan situs web bioskop

Untuk data kunjungan situs web bioskop masing-masing responden dibedakan dalam mengunjungi situs web bioskop secara umum dan situs web Cgv.id. Untuk data responden berdasarkan kunjungan situs bioskop secara umum dapat di lihat pada tabel 4.4 dan gambar 4.4.

Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Kunjungan Situs Web Bioskop Secara Umum

Jenis Kelamin	Jumlah
Tidak Pernah	4
Ya, Tetapi Jarang	29
Sering	67
Total	100

Kunjungan situs bioskop selain situs Cgv.id



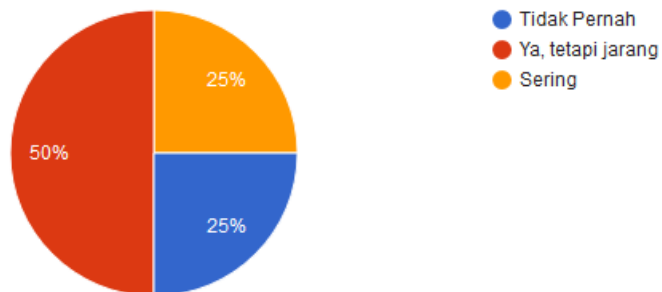
Gambar 4.4. Pie Chart Responden Berdasarkan Kunjungan Situs Bioskop Secara Umum

Tabel 4.5 dan gambar 4.5 merupakan data untuk kunjungan pada situs web Cgv.id. Data-data tersebut dibagi ke dalam 4 ketentuan yaitu 25 merupakan *non-member* yang tidak pernah mengakses situs Cgv.id, 25 merupakan *non-member* yang jarang mengakses situs Cgv.id, 25 merupakan *member* yang jarang mengakses situs Cgv.id dan 25 merupakan *member* yang sering mengakses situs Cgv.id.

Tabel 4.5. Responden Berdasarkan Kunjungan Situs Web Bioskop Cgv.id

Jenis Kelamin	Jumlah
Tidak Pernah	25
Ya, Tetapi Jarang	50
Sering	25
Total	100

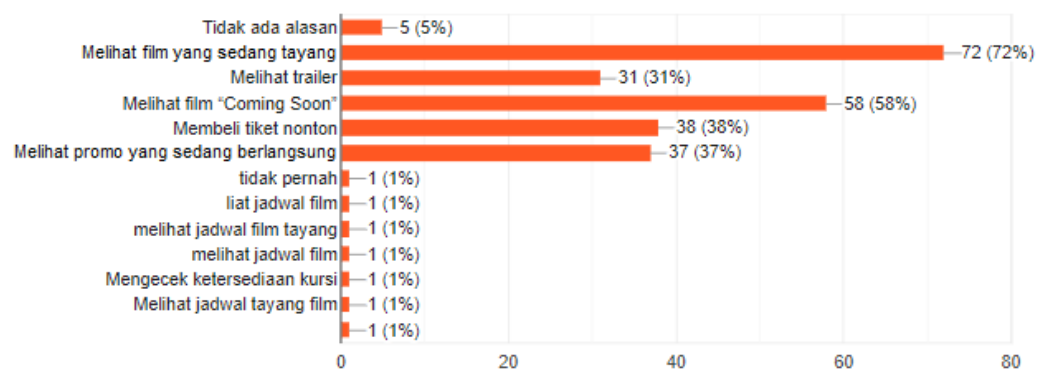
Kunjungan situs bioskop Cgv.id



Gambar 4.5. Pie Chart Responden Berdasarkan Kunjungan Situs Bioskop Cgv.id

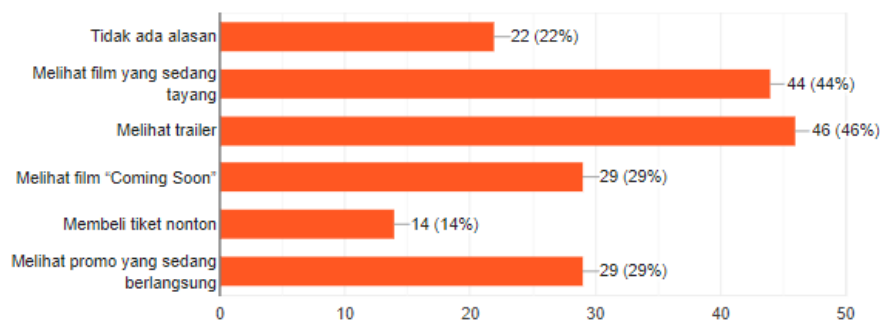
5. Berdasarkan alasan responden mengunjungi situs bioskop

Pada gambar 4.6 terdapat data untuk alasan masing-masing responden ketika mengunjungi situs bioskop. Data yang paling banyak pertama yaitu melihat film baru atau film yang sedang tayang saat ini sedangkan data yang paling banyak kedua yaitu responden melihat film yang akan tayang atau film *coming soon*.



Gambar 4.6. Bar Chart Responden Berdasarkan Alasan Responden Mengunjungi Situs Bioskop

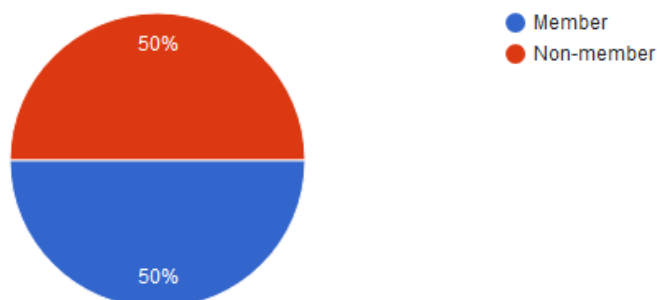
Pada gambar 4.7 terdapat bar chart yang merupakan alasan responden mengunjungi situs Cgv.id. Dari 100 responden, didapatkan data terbanyak yaitu sekitar 46% alasan responden mengunjungi situs Cgv.id yaitu melihat trailer film yang ada pada situs Cgv.id sedangkan data yang paling banyak kedua yaitu responden melihat film yang sedang tayang pada situs Cgv.id.



Gambar 4.7. Bar Chart Responden Berdasarkan Alasan Responden Mengunjungi Situs Cgv.id

6. Berdasarkan data *member/non-member* pengunjung situs web Cgv.id

Untuk data responden yang dibutuhkan, sudah terdapat masing-masing kriteria yang dibutuhkan dan dikelompokkan kedalam garis besar yaitu *member* sebesar 50% dan *non-member* sebesar 50%. Data dapat dilihat pada gambar 4.8.



Gambar 4.8. Pie Chart Responden Berdasarkan Data Member/Non-Member

4.1.2. Skenario Tugas dan kuesioner SUS

Pada tahap ini, responden diminta untuk mengerjakan skenario yang telah disusun oleh penulis serta mengisi kuesioner SUS. Responden diberikan 9 tugas yang harus dikerjakan dan 10 pernyataan kuesioner. Daftar tugas untuk pengujian ini dapat dilihat pada tabel 3.1. Dari skenario tugas tersebut, penulis mencatat keberhasilan atau tidaknya pada tiap tugas, mencatat waktu penyelesaian, serta menghitung tingkat kepuasan responden melalui SUS. Penulis mengambil data-data tersebut sesuai dengan kebutuhan data yang telah dijelaskan pada bab 3 sebelumnya.

Hasil dan perhitungan data dibagi menjadi 3 jenis data yaitu efektivitas, efisien dan kepuasan pengguna. Data dihitung dengan metrik efektivitas, metrik efisiensi relatif keseluruhan, dan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan SUS. Data dibagi menjadi 4 bagian yaitu *non-member* tidak pernah, *non-member* jarang, *member* jarang, serta *member* yang sering menggunakan situs web Cgv.id. Untuk batasan waktu pada tiap tugas, penulis menggunakan 2 responden dari masing-masing katentuan responden sehingga didapatkan total 8 responden untuk penghitungan waktu rata-rata. Setelah waktu rata-rata didapatkan lalu waktu tersebut dibulatkan sehingga didapatkan waktu yang sesuai untuk penetapan batasan waktu. Pada tugas 1, diperoleh batasan waktu yaitu 39 detik. Pada tugas 2, diperoleh batasan waktu yaitu 30 detik. Pada tugas 3, diperoleh batasan waktu yaitu 25 detik. Pada tugas 4, diperoleh batasan waktu yaitu 10 detik. Pada tugas 5, diperoleh batasan waktu yaitu 51 detik. Pada tugas 6, diperoleh batasan waktu yaitu 96 detik. Pada tugas 7, diperoleh batasan waktu yaitu 26 detik. Pada tugas 8, diperoleh batasan waktu yaitu 40 detik. Pada tugas 9, diperoleh batasan waktu yaitu 75 detik.

4.1.2.1. Non-Member Tidak Pernah

Pada tabel 4.6 terdapat data keberhasilan dalam bentuk biner pada setiap skenario tugas yaitu '1' untuk responden yang berhasil mengerjakan sebuah tugas dan '0' untuk responden yang tidak berhasil mengerjakan tugas sesuai dengan

target waktu yang telah ditetapkan (warna jingga) atau responden tersebut menyerah/mengerjakan tidak sesuai dengan *task* (warna merah). Untuk data yang diperoleh dari ketentuan *non-member* yang jarang mengakses situs web Cgv.id sebanyak 2 responden mengalami kegagalan terbanyak yaitu pada responden 3 dan responden 44. Pada responden 3, diperoleh data yaitu 5 *task* responden tersebut kehabisan waktu dan 1 *task* responden tersebut menyerah. Responden 3 mengalami kegagalan karena selain responden 3 tidak pernah mengunjungi situs web Cgv.id, responden tersebut tidak pernah mengunjungi situs bioskop apapun sehingga dapat menjadi faktor kegagalan. Untuk responden 44 sebanyak 4 *task* melewati batas waktu yang telah ditetapkan dan sebanyak 2 *task* responden 44 menyerah ketika mengerjakan *task* tersebut. Responden 44 mengalami kegagalan karena selain responden 44 tidak pernah mengunjungi situs web Cgv.id, responden 44 jarang mengunjungi situs bioskop yaitu sekitar 2 kali sebulan sehingga mempengaruhi efektivitas dan efisiensi ketika mengakses situs bioskop yang berbeda serta responden tersebut hanya melihat film baru yang sedang tayang. Pada 9 *task* masing-masing juga didapatkan responden paling banyak gagal ketika mengerjakan *task* 5 yaitu sebanyak 16 responden mengalami kegagalan pada *task* tersebut.

Tabel 4.6. Tabel Task Completion Non-Member Tidak Pernah Mengunjungi
Situs Web Cgv.id

Responden	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Task 6	Task 7	Task 8	Task 9
3	0	1	0	1	0	0	0	0	1
6	0	0	1	1	1	0	1	0	0
11	0	1	0	1	0	0	1	1	0
18	1	1	1	1	0	0	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	0	1
27	1	0	1	1	0	1	1	1	1
30	1	1	1	1	0	1	1	1	0
32	1	1	1	1	0	0	1	1	0
36	1	1	1	1	1	0	1	1	1
37	0	1	1	1	1	0	0	0	0
38	1	1	1	1	1	1	1	1	0
40	1	0	1	1	0	1	1	1	0
44	0	0	1	1	0	0	1	0	0
47	1	0	1	1	1	0	1	0	0
51	1	0	1	1	1	1	1	1	1
52	1	1	1	1	0	1	1	1	1
53	1	1	1	1	0	1	1	0	1
58	1	1	1	1	0	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1	1	1	0	1
71	1	1	1	1	0	1	1	1	1
72	1	1	0	1	0	1	1	0	1
73	1	1	1	1	0	1	1	0	1
75	1	1	1	1	0	0	1	0	0
85	1	1	0	1	1	1	1	0	0
95	1	1	1	1	0	1	1	1	0

Tabel 4.7 menyajikan data waktu rata-rata pengerjaan setiap responden. Hasil waktu rata-rata keseluruhan responden yang didapatkan yaitu sebesar 40,3 detik. Rata-rata total waktu tertinggi terdapat pada responden 3 yaitu sebesar 72,6 detik. Untuk rata-rata total waktu terkecil terdapat pada responden 52 yaitu sebesar 18,3 detik. Untuk *task* yang memiliki waktu rata-rata tertinggi dimiliki oleh *task* 9 yaitu sebesar 80,3 detik dan *task* yang memiliki waktu rata-rata terendah dimiliki oleh *task* 4 yaitu sebesar 6,6 detik.

*Tabel 4.7. Tabel Task Time Non-Member Tidak Pernah Mengunjungi Situs
Web Cgv.id*

Responden	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Task 6	Task 7	Task 8	Task 9	Rata-rata
3	74	17	60	7	175	101	76	48	63	69
6	96	44	24	10	48	151	13	41	119	60,7
11	45	18	56	7	104	134	21	38	99	58
18	25	14	21	6	110	107	13	40	35	41,2
23	24	29	17	5	22	82	10	43	52	31,6
27	34	38	24	9	72	62	16	32	72	39,9
30	37	24	17	6	114	68	11	38	119	48,2
32	39	18	22	3	77	68	18	32	120	44,1
36	32	16	15	9	29	52	18	20	70	29
37	50	18	17	8	45	36	37	44	68	35,9
38	13	9	19	4	9	59	20	28	94	28,3
40	17	38	25	6	46	25	14	25	92	32
44	98	31	21	7	0	108	16	55	83	46,6
47	23	35	19	9	22	103	10	73	82	41,8
51	16	34	24	6	40	61	10	13	37	26,8
52	11	13	14	4	0	24	18	28	53	18,3
53	17	12	17	7	72	29	9	58	46	29,7
58	17	6	13	8	51	38	11	17	48	23,2
59	21	19	20	6	51	68	13	83	68	38,8
71	21	15	12	4	148	47	6	37	44	37,1
72	39	17	45	10	98	91	15	79	43	48,6
73	17	20	12	7	64	50	11	60	48	32,1
75	22	11	16	5	122	49	9	50	115	44,3
85	24	28	42	5	13	79	26	46	103	40,7
95	28	28	22	6	165	26	24	23	234	61,8
Total rata-rata (detik)	33,6	22,1	23,8	6,6	67,9	68,7	17,8	42	80,3	40,3

Tabel 4.8. Tabel Data SUS *Non-Member* Tidak Pernah Mengunjungi Situs Web Cgv.id

Responden	Pernyataan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	3	5	3	4	2	4	3	4	2	4
6	3	4	2	3	4	3	2	3	2	4
11	4	5	3	4	2	4	2	4	2	5
18	5	2	4	3	5	2	4	2	4	3
23	4	2	4	2	3	3	5	2	4	2
27	2	5	2	4	1	5	2	4	1	5
30	3	4	2	5	5	2	5	3	5	5
32	3	2	4	1	2	3	5	1	3	4
36	4	3	3	1	4	3	2	3	4	4
37	3	4	3	4	4	2	2	4	2	4
38	3	3	2	3	2	2	2	2	1	5
40	2	4	2	4	3	4	2	4	2	3
44	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4
47	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2
51	3	2	5	2	5	1	4	4	5	3
52	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
53	5	3	3	3	4	1	4	3	4	4
58	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4
59	2	5	2	3	3	3	2	5	2	4
71	2	4	3	3	1	5	3	4	2	5
72	3	4	3	3	2	4	2	3	2	4
73	3	4	3	2	3	5	3	5	3	4
75	2	4	3	2	2	5	3	4	1	5
85	3	4	2	4	2	5	2	3	3	5
95	3	4	2	3	3	4	2	4	3	4

Pada tabel 4.8 terdapat 25 data kepuasan responden dari *non-member* tidak pernah mengunjungi situs web Cgv.id. Masing-masing responden mengisi 10 pernyataan yang telah disediakan setelah mengerjakan *task*. Lalu hasil akhir keseluruhan didapatkan berdasarkan rata-rata yang telah didapatkan dari masing-masing responden.

*Tabel 4.9. Tabel Perhitungan Data Non-Member Tidak Pernah Mengunjungi
Situs Web Cgv.id*

Responden	Efektivitas (%)	Efisiensi (%)	Kepuasan
3	33,3%	14%	30
6	44,4%	17,4%	40
11	44,4%	16,1%	27,5
18	77,8%	41,5%	75
23	88,9%	84,9%	72,5
27	77,8%	69,4%	12,5
30	77,8%	46,3%	52,5
32	66,7%	33,2%	65
36	88,9%	80,1%	57,5
37	44,4%	27,2%	40
38	88,9%	63,1%	37,5
40	66,7%	38,9%	30
44	33,3%	10,5%	50
47	55,6%	22,1%	55
51	88,9%	85,9%	75
52	88,9%	100%	52,5
53	77,8%	51,3%	65
58	88,9%	75,6%	57,5
59	88,9%	76,2%	27,5
71	88,9%	55,7%	25
72	66,7%	49,2%	35
73	77,8%	57,1%	37,5
75	55,6%	15,8%	27,5
85	66,7%	47,8%	27,5
95	77,8%	28,2%	35
Hasil Perhitungan Keseluruhan	70,2%	42,3%	44,4

Pada tabel 4.9 diperoleh hasil total keseluruhan untuk responden dengan ketentuan *non-member* dan tidak pernah mengunjungi situs web cgv.id yaitu 70,2% untuk nilai total efektivitas, 42,3% untuk nilai total efisiensi dan 44,4 untuk nilai kepuasan pengguna.

4.1.2.2. Non-Member Jarang

Pada tabel 4.10 terdapat data keberhasilan dalam bentuk biner pada setiap skenario tugas yaitu '1' untuk responden yang berhasil mengerjakan sebuah tugas dan '0' untuk responden yang tidak berhasil mengerjakan tugas sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan (warna jingga) atau responden tersebut menyerah/mengerjakan tidak sesuai dengan *task* (warna merah). Untuk data yang diperoleh dari ketentuan *non-member* yang jarang mengakses situs web Cgv.id sebanyak 1 responden mengalami kegagalan terbanyak pada 9 task yang telah diberikan yaitu responden 26 yaitu 5 *task* responden tersebut kehabisan waktu dan 1 *task* responden tersebut menyerah. Hal yang mempengaruhi kegagalan pada responden 26 yaitu responden tersebut jarang mengunjungi situs web Cgv.id dan ketika responden tersebut mengunjungi situs web Cgv.id, responden tersebut hanya melihat promo yang sedang berlangsung pada CGV. Pada 9 *task* masing-masing juga didapatkan responden paling banyak gagal ketika mengerjakan *task* 5 yaitu sebanyak 16 responden mengalami kegagalan pada *task* tersebut.

Tabel 4.10. Tabel Task Completion Non-Member Jarang Mengunjungi Situs
Web Cgv.id

Responden	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Task 6	Task 7	Task 8	Task 9
1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	0	1	1	0	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	0
7	0	1	1	1	0	0	1	0	1
9	0	0	1	1	0	1	1	0	1
10	1	1	0	1	1	1	1	1	0
12	1	0	1	1	0	1	1	1	1
17	1	1	1	1	0	1	1	1	1
19	1	1	1	1	0	0	1	1	0
21	0	0	1	1	0	0	1	1	1
22	1	1	1	1	0	1	1	0	1
24	0	0	1	1	0	1	0	0	1
25	1	1	1	1	0	1	1	1	1
26	0	0	1	1	0	0	1	0	0
34	1	1	1	1	0	0	1	0	1
35	0	1	1	1	1	1	0	1	0
39	1	1	1	1	1	1	0	1	1
42	1	1	1	1	1	1	1	0	1
43	1	1	1	1	0	1	1	0	0
45	1	0	1	1	1	0	1	0	0
46	1	1	1	1	1	1	1	0	1
49	1	1	1	1	0	1	1	1	1
56	1	1	1	1	0	1	1	1	0
57	1	1	1	1	1	1	1	0	1
97	1	0	1	1	0	1	1	0	1

Tabel 4.11 menyajikan data waktu rata-rata pengerjaan setiap responden. Hasil waktu rata-rata keseluruhan responden yang didapatkan yaitu sebesar 38,8 detik. Rata-rata total waktu tertinggi terdapat pada responden 26 yaitu sebesar 79,8 detik. Untuk rata-rata total waktu terkecil terdapat pada responden 49 yaitu sebesar 22,2 detik. Untuk *task* yang memiliki waktu rata-rata tertinggi dimiliki oleh *task* 9 yaitu sebesar 77 detik dan *task* yang memiliki waktu rata-rata terendah dimiliki oleh *task* 4 yaitu sebesar 7,4 detik.

Tabel 4.11. Tabel Task Time Non-Member Jarang Mengunjungi Situs Web

Cgv.id

Responden	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Task 6	Task 7	Task 8	Task 9	Rata-rata
1	20	29	13	25	17	45	16	13	32	23,3
2	31	14	22	6	67	41	21	58	67	36,3
5	30	12	22	5	39	47	17	10	146	36,4
7	27	26	22	4	80	158	11	104	64	55,1
9	52	48	17	3	58	77	13	75	57	44,4
10	28	8	56	7	50	16	19	16	120	35,6
12	33	32	24	10	0	53	25	20	75	30,2
17	16	25	13	4	62	47	21	26	65	31
19	26	17	16	4	155	105	21	40	132	57,3
21	56	34	12	4	79	103	33	29	73	47
22	29	19	17	7	72	17	20	89	26	32,9
24	40	53	21	10	86	57	53	69	68	50,8
25	25	21	14	4	56	29	11	28	47	26,1
26	105	53	23	5	74	172	21	74	191	79,8
34	31	24	25	6	65	105	20	74	47	44,1
35	40	18	19	4	48	32	34	26	93	34,9
39	20	13	25	8	51	42	35	25	65	31,6
42	19	13	23	9	30	29	16	51	50	26,7
43	22	14	18	7	40	91	14	51	103	40
45	30	155	23	2	21	100	11	44	104	54,4
46	27	14	12	6	26	32	16	57	50	26,7
49	18	9	9	6	64	20	15	24	35	22,2
56	30	15	19	3	85	47	13	21	101	37,1
57	16	12	14	8	37	29	15	51	59	26,8
97	23	34	25	10	67	62	9	41	56	36,3
Total rata-rata (detik)	31,8	28,5	20,2	6,7	57,2	62,2	20	44,6	77	38,7

Tabel 4.12. Tabel Data SUS Non-Member Jarang Mengunjungi Situs Web Cgv.id.

Responden	Pernyataan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	3	2	1	3	3	3	4	4
2	2	4	3	4	4	4	2	3	3	2
5	1	4	3	4	4	2	3	4	3	4
7	3	4	2	3	3	2	2	4	1	3
9	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4
10	3	4	2	4	3	5	2	4	1	3
12	2	5	2	3	4	5	1	5	2	5
17	2	5	1	2	5	4	2	5	1	5
19	3	2	4	1	4	1	4	1	5	2
21	2	4	3	4	5	4	3	4	3	4
22	2	3	3	4	4	2	3	3	2	4
24	4	2	4	3	5	2	4	2	4	4
25	2	4	2	4	4	3	2	4	4	4
26	2	4	2	4	3	4	2	4	1	5
34	4	4	2	4	2	2	2	4	2	4
35	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4
39	3	5	2	4	3	4	2	4	2	5
42	2	2	4	3	5	1	4	3	4	3
43	4	2	3	2	4	4	3	3	3	4
45	3	3	3	4	2	4	3	4	2	5
46	4	1	4	2	4	1	4	2	4	2
49	3	2	4	2	4	2	3	2	4	3
56	4	3	3	4	3	4	3	5	2	5
57	4	1	5	2	4	2	4	3	4	4
97	3	3	2	3	1	5	2	4	3	5

Pada tabel 4.12 terdapat 25 data kepuasan responden dari *non-member* yang jarang mengunjungi situs web Cgv.id. Masing-masing responden mengisi 10 pernyataan yang telah disediakan setelah mengerjakan *task*. Lalu hasil akhir keseluruhan didapatkan berdasarkan rata-rata yang telah didapatkan dari masing-masing responden.

Tabel 4.13. Tabel Perhitungan Data *Non-Member* Jarang Mengunjungi Situs Web Cgv.id

Responden	Efektivitas (%)	Efisiensi (%)	Kepuasan
1	88,9%	88,1%	50
2	77,8%	61,8%	42,5
5	88,9%	55,5%	40
7	55,6%	25,6%	37,5
9	55,6%	41,8%	35
10	77,8%	45%	27,5
12	77,8%	88,2%	20
17	88,9%	77,8%	25
19	66,7%	24%	82,5
21	55,6%	35,7%	40
22	77,8%	45,6%	45
24	44,4%	34,1%	22,5
25	88,9%	76,2%	37,5
26	33,3%	6,8%	22,5
34	66,7%	38,5%	35
35	66,7%	46,8%	55
39	88,9%	87,7%	25
42	88,9%	78,8%	67,5
43	66,7%	46,1%	55
45	55,6%	17,8%	32,5
46	88,9%	76,3%	80
49	88,9%	68%	67,5
56	77,8%	44,3%	35
57	88,9%	78,8%	72,5
97	66,7%	56,6%	27,5
Hasil Perhitungan Keseluruhan	72,9%	47%	45,1

Pada tabel 4.13 diperoleh hasil total keseluruhan untuk responden dengan ketentuan *non-member* dan jarang mengunjungi situs web cgv.id yaitu 72,9% untuk nilai total efektivitas, 47% untuk nilai total efisiensi dan 45,1 untuk nilai kepuasan pengguna.

4.1.2.3. *Member Jarang*

Pada tabel 4.14 terdapat data keberhasilan dalam bentuk biner pada setiap skenario tugas yaitu '1' untuk responden yang berhasil mengerjakan sebuah tugas dan '0' untuk responden yang tidak berhasil mengerjakan tugas sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan (warna jingga) atau responden tersebut menyerah/mengerjakan tidak sesuai dengan *task* (warna merah). Untuk data yang diperoleh dari ketentuan *member* yang jarang mengakses situs web Cgv.id sebanyak 3 responden mengalami kegagalan pada 6 *task* yaitu responden 16 dan responden 66. Pada responden 16, responden tersebut hanya mengakses situs web Cgv.id selama 2 kali sebulan sehingga ketika mengerjakan 9 *task* didapatkan 2 *task* responden tersebut menyerah dan 2 *task* responden tersebut melewati batasan waktu yang telah ditentukan ketika mengerjakan *task* tersebut. Pada responden 66, responden tersebut hanya melihat film baru yang sedang tayang ketika mengunjungi situs web Cgv.id sehingga ketika mengerjakan 9 *task* didapatkan 3 *task* responden tersebut menyerah dan 1 *task* responden tersebut melewati batasan waktu yang telah ditentukan ketika mengerjakan *task* tersebut. Pada 9 *task* masing-masing juga didapatkan responden paling banyak gagal ketika mengerjakan *task* 8 yaitu sebanyak 11 responden mengalami kegagalan pada *task* tersebut.

Tabel 4.14. Tabel Task Completion Member Jarang Mengunjungi Situs Web

Cgv.id

Responden	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Task 6	Task 7	Task 8	Task 9
4	1	1	1	1	0	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	0	1
13	1	1	1	1	1	1	0	0	1
14	1	1	1	1	0	0	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	0	0
16	1	1	1	1	0	0	1	0	0
20	1	0	1	1	1	0	0	1	1
41	1	1	1	1	1	0	1	0	1
65	1	1	1	1	0	1	1	1	1
66	0	1	1	1	0	1	1	0	0
67	0	1	1	1	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	1	1	0	1	1	0	0
78	1	1	1	1	0	1	1	1	0
81	1	1	1	1	0	0	1	1	0
84	1	1	1	1	0	1	0	0	1
86	1	0	1	1	1	1	1	0	1
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1	1	1	1	0
92	1	1	1	1	1	1	1	0	1
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	1	1	1	0	1
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Tabel 4.15 menyajikan data waktu rata-rata pengerjaan setiap responden. Hasil waktu rata-rata keseluruhan responden yang didapatkan yaitu sebesar 33,7 detik. Rata-rata total waktu tertinggi terdapat pada responden 16 yaitu sebesar 57,7 detik. Untuk rata-rata total waktu terkecil terdapat pada responden 93 yaitu sebesar 20,4 detik. Untuk *task* yang memiliki waktu rata-rata tertinggi dimiliki oleh *task* 9 yaitu sebesar 69,2 detik dan *task* yang memiliki waktu rata-rata terendah dimiliki oleh *task* 4 yaitu sebesar 7,7 detik.

Tabel 4.15. Tabel Task Time Member Jarang Mengunjungi Situs Web Cgv.id

Responden	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Task 6	Task 7	Task 8	Task 9	Rata-rata
4	18	12	10	6	42	39	18	12	43	22,2
8	13	12	15	6	23	22	10	36	65	22,4
13	24	18	21	9	43	40	33	53	56	33
14	26	28	22	10	65	206	15	38	61	52,3
15	19	17	16	7	42	46	12	46	93	33,1
16	19	23	25	7	67	130	24	123	101	57,7
20	37	94	22	5	40	79	40	19	66	44,7
41	18	7	7	6	35	118	12	55	62	35,6
65	17	16	11	8	95	25	11	23	39	27,2
66	131	7	10	9	57	28	13	51	80	42,9
67	45	16	14	6	46	48	12	35	49	30,1
68	15	21	22	10	32	46	10	28	32	24
69	15	12	15	7	34	38	11	15	52	22,1
70	22	18	20	5	43	42	11	31	44	26,2
74	37	23	24	10	90	96	11	65	102	50,9
78	22	16	15	7	83	45	14	33	81	35,1
81	22	26	14	6	59	93	24	37	115	44
84	24	16	18	10	63	36	42	56	58	35,9
86	23	38	23	9	13	37	12	51	73	31
89	12	17	21	5	12	36	8	33	55	22,1
91	23	25	20	9	40	29	8	17	193	40,4
92	15	14	18	9	36	44	13	34	60	27
93	20	22	25	9	8	25	12	38	25	20,4
94	17	18	24	10	21	37	11	69	59	29,6
100	20	12	22	7	41	87	18	24	67	33,1
Total rata-rata (detik)	26,2	21,1	18,2	7,7	45,2	58,9	16,2	40,9	69,2	33,7

Tabel 4.16. Tabel Data SUS *Member* Jarang Mengunjungi Situs Web Cgv.id

Responden	Pernyataan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2
8	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2
13	2	4	2	4	3	3	2	4	2	5
14	5	2	4	2	4	2	4	2	2	2
15	2	3	3	2	3	4	2	3	2	4
16	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3
20	3	2	4	3	4	2	3	3	4	4
41	3	4	3	1	5	3	3	2	2	4
65	4	2	3	2	4	2	4	3	3	5
66	2	2	2	4	2	4	2	4	2	5
67	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4
68	2	4	3	3	4	3	3	3	4	2
69	3	3	4	4	5	3	4	3	3	5
70	2	4	3	4	4	4	3	4	2	4
74	4	3	2	3	1	4	3	4	3	3
78	4	2	4	1	2	3	3	4	2	3
81	4	5	3	3	2	4	2	3	4	5
84	3	4	2	3	1	4	3	3	2	5
86	2	4	3	2	1	4	2	4	1	5
89	3	2	2	3	1	5	4	3	2	5
91	2	4	2	4	3	4	2	4	1	5
92	4	2	5	1	4	2	5	2	4	2
93	3	1	4	2	4	2	4	1	1	1
94	2	3	4	4	3	2	3	4	2	4
100	3	2	4	1	4	3	4	1	4	1

Pada tabel 4.16 terdapat 25 data kepuasan responden dari *member* yang jarang mengunjungi situs web Cgv.id. Masing-masing responden mengisi 10 pernyataan yang telah disediakan setelah mengerjakan *task*. Lalu hasil akhir keseluruhan didapatkan berdasarkan rata-rata yang telah didapatkan dari masing-masing responden.

Tabel 4.17. Tabel Perhitungan Data Member Jarang Mengunjungi Situs Web Cgv.id

Responden	Efektivitas (%)	Efisiensi (%)	Kepuasan
4	88,9%	79%	72,5
8	88,9%	82,2%	72,5
13	77,8%	71%	27,5
14	77,8%	42,5%	72,5
15	77,8%	53,4%	40
16	55,6%	18,9%	47,5
20	66,7%	47%	60
41	77,8%	45,9%	55
65	88,9%	61,2%	60
66	55,6%	17,4%	27,5
67	88,9%	83,4%	55
68	100%	100%	52,5
69	100%	100%	52,5
70	100%	100%	35
74	66,7%	43,9%	40
78	77,8%	48,1%	55
81	66,7%	32,6%	37,5
84	66,7%	50,2%	30
86	77,8%	68,1%	25
89	100%	100%	35
91	88,9%	47%	22,5
92	88,9%	86%	82,5
93	100%	100%	72,5
94	88,9%	74,1%	42,5
100	100%	100%	77,5
Hasil Perhitungan Keseluruhan	82,7%	59,5%	50

Pada tabel 4.17 diperoleh hasil total keseluruhan untuk responden dengan ketentuan *member* dan jarang mengunjungi situs web cgv.id yaitu 82,7% untuk nilai total efektivitas, 59,5% untuk nilai total efisiensi dan 50 untuk nilai kepuasan pengguna.

4.1.2.4. *Member Sering*

Pada tabel 4.18 terdapat data keberhasilan dalam bentuk biner pada setiap skenario tugas yaitu '1' untuk responden yang berhasil mengerjakan sebuah tugas dan '0' untuk responden yang tidak berhasil mengerjakan tugas sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan (warna jingga) atau responden tersebut menyerah/mengerjakan tidak sesuai dengan *task* (warna merah). Untuk data yang diperoleh dari ketentuan *member* yang sering mengakses situs web Cgv.id sebanyak 2 responden mengalami kegagalan pada 4 *task* yaitu responden 61 dan responden 96. Pada responden 61, responden tersebut hanya melihat film yang sedang tayang dan melihat trailer film ketika mengunjungi situs web Cgv.id sehingga responden tersebut tidak berhasil mengerjakan 4 tugas sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan. Pada responden 96, responden tersebut hanya melihat menu film "*coming soon*" saja ketika mengunjungi situs web Cgv.id sehingga responden tersebut tidak berhasil mengerjakan tugas sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan. Pada 9 *task* masing-masing juga didapatkan responden paling banyak gagal ketika mengerjakan *task* 8 yaitu sebanyak 8 responden tidak berhasil mengerjakan tugas sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan pada *task* tersebut.

Tabel 4.18. Tabel Task Completion Member Sering Mengunjungi Situs Web

Cgv.id

Responden	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Task 6	Task 7	Task 8	Task 9
28	1	1	1	1	1	0	1	1	1
29	1	0	1	1	1	1	0	0	1
31	1	1	1	1	0	1	1	0	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1	1	1	0
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	0	1	1	1	0	1	0	0	1
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1	1	0	0	1
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	1	0	1	1	0	1	1	1	0
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	0	0	1	1	0	1	1	1	1
83	1	1	1	1	1	1	1	0	0
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	1	1	1	1	1	1	1	0	1
90	1	0	1	1	1	1	1	1	0
96	1	0	1	0	1	1	1	0	0
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	1	1	1	1	0	1	1	0	1

Tabel 4.19 menyajikan data waktu rata-rata pengerjaan setiap responden. Hasil waktu rata-rata keseluruhan responden yang didapatkan yaitu sebesar 31 detik. Rata-rata total waktu tertinggi terdapat pada responden 96 yaitu sebesar 69,6 detik. Untuk rata-rata total waktu terkecil terdapat pada responden 98 yaitu sebesar 17,6 detik. Untuk *task* yang memiliki waktu rata-rata tertinggi dimiliki oleh *task* 9 yaitu sebesar 59,9 detik dan *task* yang memiliki waktu rata-rata terendah dimiliki oleh *task* 4 yaitu sebesar 7 detik.

Tabel 4.19. Tabel Task Time Member Sering Mengunjungi Situs Web Cgv.id

Responden	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Task 6	Task 7	Task 8	Task 9	Rata-rata
28	37	28	15	6	31	97	20	26	68	36,4
29	36	64	24	4	33	51	66	54	60	43,6
31	32	27	22	7	70	81	14	41	34	36,4
33	18	10	16	4	24	27	7	10	45	17,9
48	14	9	4	5	20	28	11	11	87	21
50	23	10	11	8	33	54	14	24	54	25,7
54	24	15	11	6	20	53	23	15	44	23,4
55	15	11	22	6	30	26	17	20	34	20,1
60	26	5	13	3	31	76	21	21	58	28,2
61	178	21	20	8	54	43	28	42	66	51,1
62	16	17	16	5	44	50	23	32	46	27,7
63	17	17	13	10	26	38	36	44	51	28
64	20	13	18	5	26	22	13	28	48	21,4
76	14	12	13	8	21	31	12	22	47	20
77	36	15	18	9	24	26	10	14	36	20,9
79	15	54	10	7	92	70	19	26	80	41,4
80	18	17	14	10	32	26	13	20	51	22,3
82	46	45	23	5	76	44	10	24	53	36,2
83	20	30	24	5	29	42	9	44	95	33,1
87	13	15	25	3	43	39	17	25	53	25,9
88	31	24	20	10	26	31	9	68	43	29,1
90	25	57	14	8	31	31	7	20	111	33,8
96	16	76	25	18	26	95	17	195	158	69,6
98	24	12	9	7	41	10	18	13	24	17,6
99	15	19	24	9	96	37	7	141	52	44,4
Total rata-rata (detik)	29,2	24,9	17	7	39,2	45,1	17,6	39,2	59,9	31

Tabel 4.20. Tabel Data SUS *Member* Sering Mengunjungi Situs Web Cgv.id

Responden	Pernyataan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28	3	2	4	1	2	3	5	1	3	4
29	4	2	4	1	2	3	3	4	2	3
31	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
33	3	1	4	2	4	2	4	1	1	1
48	4	1	4	2	4	1	4	2	4	2
50	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3
54	5	2	4	2	5	3	2	2	4	4
55	3	2	4	1	4	3	4	1	4	1
60	3	2	4	3	4	2	3	3	4	4
61	4	4	3	3	1	4	2	4	2	5
62	4	3	3	1	4	3	2	3	4	4
63	4	1	5	2	4	2	4	3	4	4
64	3	2	4	1	4	1	4	1	5	2
76	4	2	4	1	2	4	5	1	5	4
77	3	2	4	1	4	3	4	1	4	1
79	4	3	5	1	3	4	2	3	4	5
80	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2
82	3	2	3	1	1	5	3	3	2	5
83	3	4	4	2	3	2	4	3	4	4
87	3	2	4	1	2	3	5	1	3	4
88	4	2	3	2	4	2	4	3	3	5
90	4	2	4	1	2	4	5	1	5	4
96	3	3	2	2	1	5	2	4	2	4
98	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
99	3	2	4	1	2	3	5	1	3	4

Pada tabel 4.20 terdapat 25 data kepuasan responden dari *member* yang sering mengunjungi situs web Cgv.id. Masing-masing responden mengisi 10 pernyataan yang telah disediakan setelah mengerjakan *task*. Lalu hasil akhir keseluruhan didapatkan berdasarkan rata-rata yang telah didapatkan dari masing-masing responden.

Tabel 4.21. Tabel *Task Time Member* Sering Mengunjungi Situs Web Cgv.id

Responden	Efektivitas (%)	Efisiensi (%)	Kepuasan
28	88,9%	70,4	65
29	66,7%	53,1	55
31	77,8%	66,2	75
33	100%	100	72,5
48	88,9%	54	80
50	100%	100	57,5
54	100%	100	67,5
55	100%	100	77,5
60	100%	100	60
61	55,6%	34,3	30
62	100%	100	57,5
63	77,8%	68,3	72,5
64	100%	100	82,5
76	100%	100	70
77	100%	100	77,5
79	66,7%	39,4	55
80	100%	100	72,5
82	66,7%	48,8	40
83	77,8%	53,4	57,5
87	100%	100	65
88	88,9%	74	60
90	77,8%	44,7	70
96	55,6%	28,6	30
98	100%	100	75
99	77,8%	40,8	65
Hasil Perhitungan Keseluruhan	86,7%	66,9%	63,6

Pada tabel 4.21 diperoleh hasil total keseluruhan untuk responden dengan ketentuan *member* dan sering mengunjungi situs web cgv.id yaitu 86,7% untuk nilai total efektivitas, 66,9% untuk nilai total efisiensi dan 63,6 untuk nilai kepuasan pengguna.

4.1.2.3. Perhitungan Keseluruhan

Pada tabel 4.22, terdapat 3 nilai dari perhitungan data keseluruhan dari segi efektivitas, efisiensi dan kepuasan dari 100 responden dan 4 ketentuan responden. Didapatkan total data untuk efektivitas sebesar 78,1%, efisiensi sebesar 52,9% dan untuk kepuasan pengguna berdasarkan kuesioner SUS yaitu 48,8.

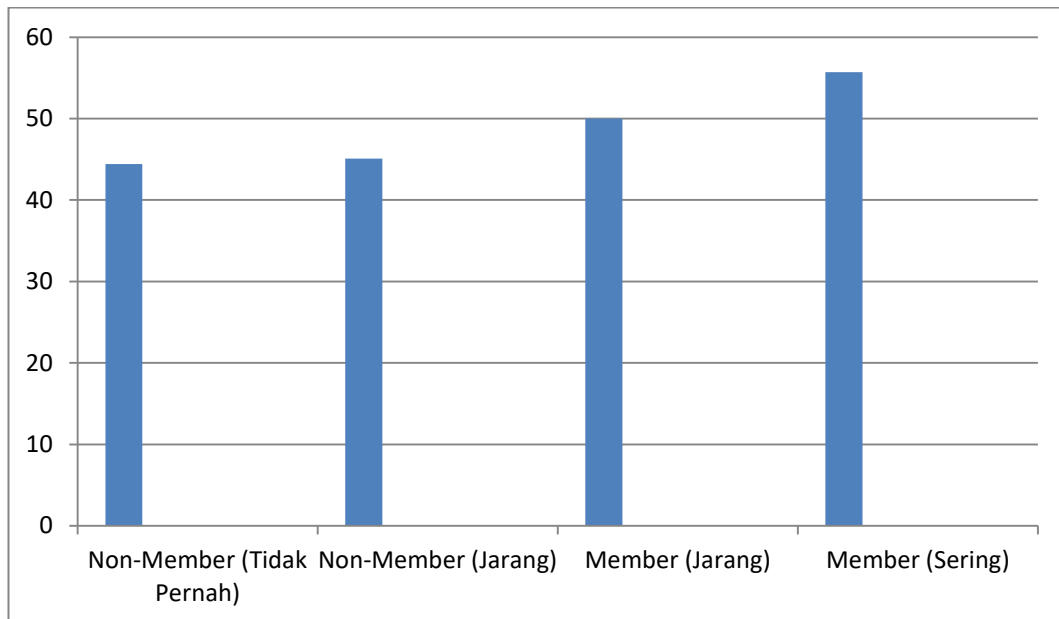
Tabel 4.22. Tabel Perhitungan Data Keseluruhan Situs Web Cgv.id

Responden	Efektivitas (%)	Efisiensi (%)	Kepuasan (SUS)
<i>Non-Member (Tidak Pernah)</i>	70,2%	42,3%	44,4
<i>Non-Member (Jarang)</i>	72,9%	47%	45,1
<i>Member (Jarang)</i>	82,7%	59,5%	50
<i>Member (Sering)</i>	86,7%	66,9%	63,6
Total	78,1%	52,9%	50,8

Pada Gambar 4.9, dapat dilihat peningkatan dari masing-masing ketentuan yaitu non-member (tidak pernah membuka situs web cgv.id), non-member (jarang membuka situs web cgv.id), member (jarang membuka situs web cgv.id), member (sering membuka situs web cgv.id). Pada Gambar 4.9 tersebut dibedakan dalam 2 warna untuk efektivitas yaitu berwarna biru dan efisiensi berwarna merah. Data tersebut ditampilkan dalam bentuk persentil.

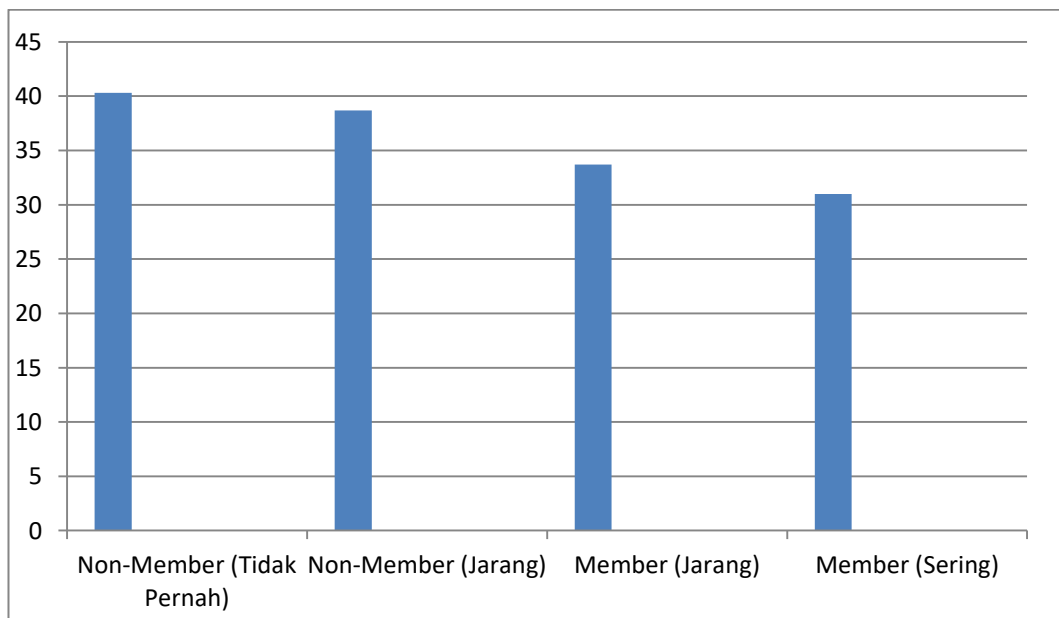


Gambar 4.9. Bar Chart Responden Berdasarkan Perhitungan Data Keseluruhan.



Gambar 4.10. Bar Chart Responden Berdasarkan Perhitungan Data System Usability Scale (SUS).

Pada Gambar 4.10, terdapat data SUS dari masing-masing ketentuan. Data paling tinggi untuk tingkat kepuasan yaitu terdapat pada *member* yang sering mengakses situs web Cgv.id. Untuk data yang paling rendah dimiliki oleh *non-member* yang tidak pernah mengakses situs web Cgv.id.



Gambar 4.11. Bar Chart Responden Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Waktu Pengerjaan (Detik).

Pada Gambar 4.11, terdapat grafik perbandingan total waktu rata-rata pengerjaan tugas yang dimiliki pada 4 jenis responden. Data tersebut dapat dilihat pada tabel 4.7, tabel 4.11, tabel 4.15, tabel 4.19. Untuk data total waktu rata-rata pengerjaan paling sedikit yaitu terdapat pada member yang sering mengakses situs web Cgv.id yaitu sebesar 31 detik, sedangkan total waktu rata-rata pengerjaan paling tinggi terdapat pada jenis responden non-member yang tidak pernah mengunjungi situs web Cgv.id sebesar 40,3 detik.

4.2. Hasil Analisis

Pada tabel 4.23, terdapat 27 kritik dan saran yang telah dikumpulkan dan dikelompokkan berdasarkan kesamaan yang ditemui dari 100 responden. Hal ini akan menjadi salah satu acuan penulis untuk menganalisis agar dapat memberikan saran untuk pengembangan situs web Cgv.id kedepannya.

Tabel 4.23. Tabel Kritik dan Saran Situs Web Cgv.id

No	Kritik dan saran untuk pengembangan situs web Cgv.id	Daftar Responden				
		Non-member (Tidak Pernah)	Non-member (Jarang)	Member (Jarang)	Member (Sering)	Total Responden
1	Bagian pencarian perlu dilakukan perbaikan	32,71,99	1,2,97	67,78,81	28,55,79, 87,98,99	15
2	Keterangan warna saat pemilihan kursi lebih diperjelas	27,32	2		63,87,99	6
3	Pencarian 1 film untuk keseluruhan theater yang menayangkan film tersebut kurang terorganisir	6,11,27,36,38, 40,71,98	2,9,24,34,39,97	13,81,100	28,31,48,50,62	22
4	Perbaikan untuk halaman yang memiliki konten <i>coming soon</i>	40,27	2,5,43	65,67,86	60,48	10
5	<i>Profile</i> agar lebih diperjelas sehingga mudah diakses	38,47,59,73	5,9,34	13,67,70	48,54,88,96	14

Lanjutan tabel 4.23

No	Kritik dan saran untuk pengembangan situs web Cgv.id	Daftar Responden				
		Non-member (Tidak Pernah)	Non-member (Jarang)	Member (Jarang)	Member (Sering)	Total Responden
6	Perbaikan untuk fitur <i>edit profile</i>	27,30,47,73,85	9,43	69	55,88,96	11
7	Perbaikan peletakkan fungsi <i>skip</i> saat masuk ke pembelian <i>snack</i>		10			1
8	Logo CGV untuk kembali ke halaman utama masih belum banyak dipahami pengguna		10,46		29,61	4
9	Form untuk "Edit Profile" tidak terlalu terlihat ketika action "Edit Profile" diklik		10,25,26		29	4
10	Pada setiap poster film, tidak ada keterangan judul agar mempermudah pengguna mencari film	95	12		48	3
11	Diberikan perbedaan untuk pengguna setelah login dan sebelum login lebih diperjelas	85	12			2
12	Tombol login/logout lebih diperjelas letaknya	3,59	35		55,64,98	6
13	Tombol "Pick your seat" diperjelas agar terlihat seperti tombol		39			1
14	Diperbaiki dibagian ceklist "Buy your snack" dan tidak default di ceklist beli snack	30			48	2
15	Bahasa yang tidak dimengerti			74		1

Lanjutan tabel 4.23

No	Kritik dan saran untuk pengembangan situs web Cgv.id	Daftar Responden				
		Non-member (Tidak Pernah)	Non-member (Jarang)	Member (Jarang)	Member (Sering)	Total Responden
16	Tombol up/home tidak ada ketika scroll ke bawah		2			1
17	Menu masih kurang jelas		9			1
18	Akses film lebih dipermudah		22			1
19	Fitur-fitur harus lebih konsisten		45		83	1
20	Menu dibuat dropdown agar jelas	3				1
21	Dibuat hover agar lebih mengetahui posisi	3,38				2
22	Kesulitan memesan tiket	37				1
23	Banyak iklan	53		13		2
24	Penambahan harga kurang terlihat jika pilih tempat duduk	13				1
25	Tulisan tidak terbaca			92		1
26	Fitur login diperjelas lagi				31	1
27	Warna tidak menarik				83	1

Pada tabel 4.24, dapat terlihat adanya kesulitan yang dialami oleh responden saat menggunakan situs web Cgv.id. Hal tersebut juga ditemukan kesamaan dari kritik dan saran dari responden yang terdapat pada tabel 4.23 untuk kesulitannya sehingga harus dikembangkan lagi agar sesuai dengan harapan pengguna. Pada tabel 4.24, ditemukan adanya 20 hasil analisis sesuai dengan apa yang dialami responden saat melakukan skenario tugas yang diberikan oleh penulis. Untuk lebih rincinya mengenai daftar responden yang mengalami kendala saat melakukan skenario tugas dapat dilihat pada lampiran skripsi.

Tabel 4.24. Tabel Hasil Analisis Responden

No	Keterangan	Jumlah Responden
1	Responden kesulitan menemukan halaman <i>profile</i>	33
2	Pada setiap poster film, tidak ada keterangan judul yang membantu sehingga responden tidak dapat langsung menemukan film yang dicari	32
3	Responden mencari film <i>coming soon</i> pada halaman utama	32
4	Responden kesulitan mencari informasi tentang salah satu film <i>coming soon</i> sehingga salah klik halaman lain	26
5	Daftar lokasi keseluruhan theater yang menampilkan 1 film tidak terstruktur sehingga membuat responden harus scroll lebih lama untuk mencari	17
6	Responden tidak menyadari harus unceklist " <i>Buy your snack & drink online</i> " sehingga masuk ke halaman pembelian snack	17
7	Responden menyerah mencari informasi tentang salah satu film <i>coming soon</i>	15
8	Posisi tombol <i>logout</i> kurang disadari letaknya oleh responden	11
9	Fitur <i>edit profile</i> di <i>cardboard</i> tidak terlalu terlihat jelas	11
10	Responden menyerah untuk menemukan halaman <i>profile</i>	9
11	Daftar lokasi keseluruhan <i>theater</i> yang menampilkan 1 film tidak terstruktur sehingga membuat responden menyerah	8
12	Responden kesulitan memahami tiap warna pada saat pemilihan kursi	8
13	Responden kesulitan mencari informasi terkait <i>CGV member</i>	7
14	Responden ragu untuk klik poster film yang ada pada halaman utama karena banyak iklan poster terkait satu hal yang sama	7
15	Koneksi internet yang tidak stabil	7
16	Pada daftar film di halaman utama, tidak disebutkan bahwa film tersebut film yang sedang tayang atau <i>coming soon</i> sehingga membuat ragu	6
17	Penempatan tombol <i>skip</i> yang membuat responden kesulitan saat masuk ke pembelian <i>snack</i>	6
18	Responden kesulitan untuk kembali ke halaman utama	5
19	Responden tidak langsung mengerti harus klik " <i>Pick Your Seats</i> " untuk memilih <i>seat</i> setelah memilih waktu film	5
20	Tidak ada keterangan menu untuk <i>now showing</i> sehingga responden kesulitan mencari film dan klik halaman lain	4
21	Responden tidak dapat melakukan pencarian dengan " <i>Search</i> "	3
22	Responden kesulitan mencari keseluruhan <i>theater</i> yang menampilkan 1 film	3

Lanjutan tabel 4.24

No	Keterangan	Jumlah Responden
23	Penempatan tombol <i>skip</i> yang membuat responden menyerah saat masuk ke pembelian <i>snack</i>	3
24	Responden klik fungsi/halaman lain ketika sedang melakukan tahap pemilihan waktu untuk pembelian tiket	3
25	Responden menyerah ketika mencari informasi terkait CGV <i>member</i>	2
26	Responden kehabisan waktu saat mengunjungi <i>promotion</i>	1
27	Responden tidak dapat menemukan <i>trailer</i> film sehingga menyerah	1
28	Responden kesulitan menemukan <i>trailer</i> film	1
29	Responden gagal mencari keseluruhan theater yang menampilkan 1 film	1
30	Responden menganalisis terlebih dahulu fungsi " <i>Buy your snack & drink online</i> " sebelum lanjut ke langkah selanjutnya	1
31	Responden tidak memahami cara pembelian tiket sehingga membutuhkan waktu untuk mencari cara pembelian tiket	1
32	Responden tidak sesuai dengan tugas saat melakukan pembelian tiket	1

Pada tabel 4.24, terdapat permasalahan yang ditemui dari hasil analisis 100 responden. Dari hasil analisis tersebut, terdapat saran pengembangan untuk situs web Cgv.id yang bersumber dari buku (Leavitt & Shneiderman, 2007). Untuk penjelasan terkait dengan tabel 4.24 beserta saran pengembangannya akan dijelaskan dari jumlah responden yang paling banyak mengalami kegagalan sampai jumlah responden yang paling sedikit mengalami kegagalan yaitu sebagai berikut:

1. Responden kesulitan menemukan halaman *profile*.

Sebanyak 33 responden mengalami kesulitan ketika menemukan halaman *profile*. Hal yang merupakan faktor kendala tersebut terjadi yaitu karena tidak adanya informasi terkait dengan data akun responden yang dapat dilihat pada Gambar 4.13. Untuk kritik dan saran yang terkait juga dijelaskan dalam tabel 4.23 pada nomor 5 sebanyak 14 responden mengatakan agar halaman *profile* agar lebih diperjelas sehingga mudah diakses pada nomor 11 sebanyak 2 responden mengatakan agar lebih

dibedakan ketika statusnya sudah *login* ataupun belum *login* agar pengguna tidak merasa kesulitan saat mengetahui bahwa status sudah *login*. Hal lain yang mungkin menjadi faktor yaitu ketidakkonsistenan menu halaman *membership*, awalnya menu tersebut berisi tentang informasi CGV *member* yang dapat dilihat pada Gambar 4.14, lalu pada Gambar 4.13 ketika *login* halaman tersebut berisi data-data tentang *member* itu sendiri.

Saran pengembangan: *Chapter 7:2* - Membedakan elemen navigasi dengan jelas dari satu sama lain, tetapi kelompokkan dan letakkan di tempat yang konsisten dan mudah ditemukan di setiap halaman.

Membuat elemen navigasi cukup berbeda satu sama lain sehingga pengguna akan dapat memahami perbedaan dalam arti dan tujuannya. Pengelompokan mengurangi jumlah waktu yang dibutuhkan pengguna untuk mencari dan mengidentifikasi elemen navigasi. Maka dari itu seharusnya halaman yang berisi informasi CGV *member* dibedakan dengan halaman yang memuat isi akun pengguna sehingga pengguna dapat lebih mudah membedakan halaman dan lebih mudah mencari kebutuhan dari masing-masing halaman informasi CGV *member* dan akun pengguna.



Gambar 4.12. Navigasi Bar Situs Web Cgv.id setelah login



Gambar 4.13. Halaman Membership Situs Web Cgv.id setelah login



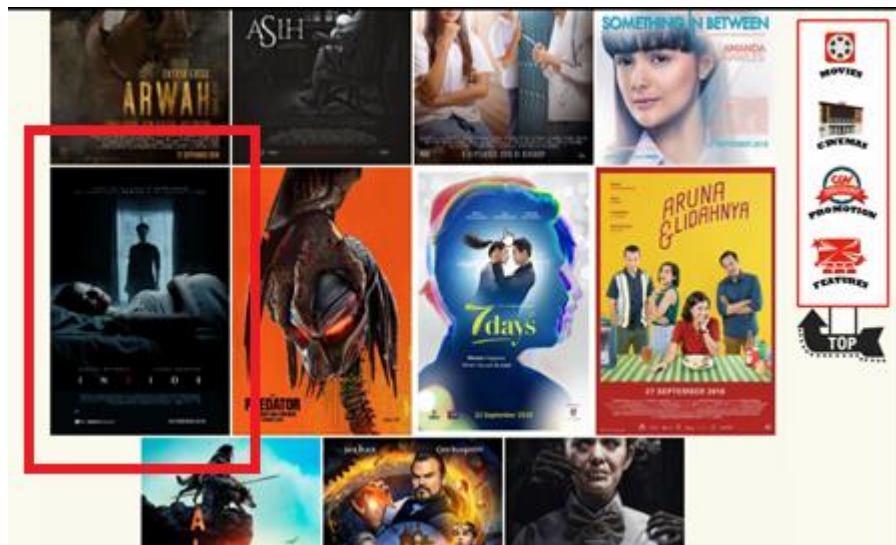
Gambar 4.14. Halaman Membership Situs Web Cgv.id sebelum login

2. Pada setiap poster film, tidak ada keterangan judul yang membantu sehingga responden tidak dapat langsung menemukan film yang dicari.

Sebanyak 32 responden kesulitan untuk mencari salah satu film yang ada pada cgv karena tidak ada keterangan judul untuk membantu responden menemukan film yang dicari, hal tersebut dapat dilihat pada gambar 4.15. Responden harus mengamati poster yang ada satu persatu dan dapat menyebabkan responden melewati film yang dicari karena judul film terkadang dapat tidak terbaca. Pada tabel 4.23 juga sebanyak 3 responden memberikan kritik dan saran agar pada setiap poster diberikan keterangan supaya dapat membantu pengguna dalam menemukan film yang diinginkan.

Saran pengembangan: *Chapter 14:2* - Pastikan semua gambar yang dapat diklik diberi label atau mudah dipahami oleh pengguna biasa.

Beberapa pengguna mungkin tidak menggunakan gambar untuk cukup memahami atau mengingat maknanya. Pastikan bahwa gambar dan teks saling berdekatan sehingga pengguna dapat mengintegrasikan dan menggunakannya secara efektif bersama-sama. Maka dari itu sebaiknya pada situs web Cgv.id, setiap gambar poster film sebaiknya diberikan label sehingga pengguna lebih mudah memahami poster terkait film yang sedang ditayangkan atau akan ditayangkan.



Gambar 4.15. Daftar Film Pada Situs Web Cgv.id

3. Responden mencari film *coming soon* pada halaman utama.

Pada bagian ini, ada baiknya jika pada halaman utama situs web Cgv.id tidak hanya menyediakan fitur film yang saat ini sedang tayang (*Now Showing*) tetapi dapat juga disediakan fitur untuk melihat film yang akan datang (*Coming Soon*) agar pengguna situs web Cgv.id lebih cepat dalam memperoleh informasi tentang film yang akan datang. Hal tersebut dapat dikatakan karena sebanyak 32 responden ketika mencari salah satu film *coming soon*, responden tersebut mencari serta mengamati terlebih dahulu semua konten yang ada pada halaman utama.

Saran pengembangan: *Chapter 5:2* - Tampilkan semua opsi utama di halaman utama.

Pengguna tidak perlu diharuskan mengklik ke tingkat kedua atau ketiga untuk menemukan apa yang dibutuhkan pengguna dalam sebuah situs web. Menempatkan daftar film *coming soon* pada beranda merupakan sebuah langkah yang baik agar pengguna dapat mencari film *coming soon* yang diinginkan dengan mudah.

4. Responden kesulitan mencari informasi tentang salah satu film *coming soon* sehingga salah klik halaman lain.

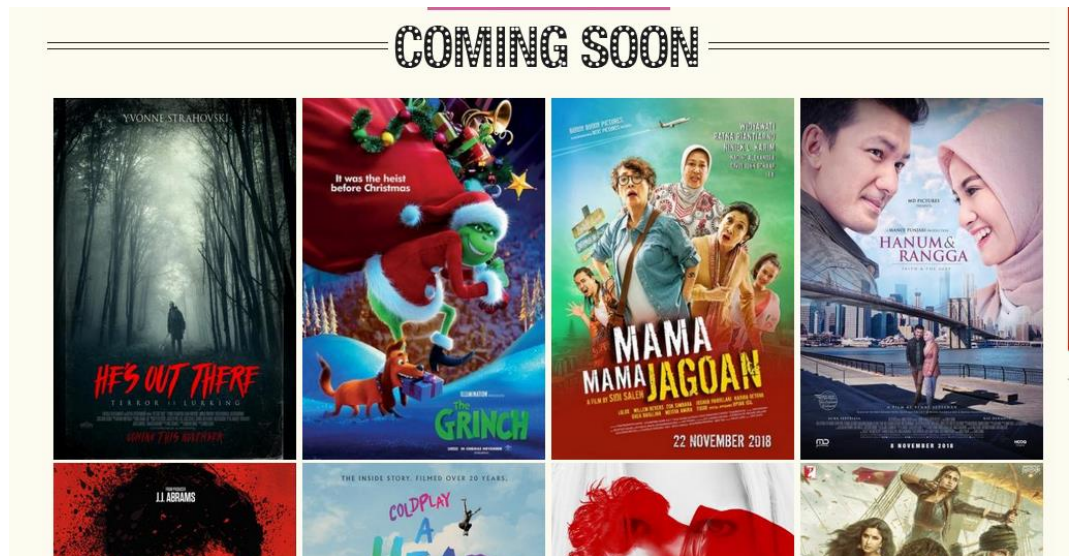
Sebanyak 26 responden mengalami kesulitan untuk mencari salah satu film dengan kategori *coming soon* atau film yang akan tayang pada situs web Cgv.id. Hal tersebut terjadi karena konten yang berisi informasi tentang *coming soon* tersebut tersembunyi pada menu “*Movies*” yang dapat dilihat pada Gambar 4.16 dan Gambar 4.17. Konten *coming soon* pada halaman *movies* juga diletakkan pada bagian bawah setelah film *now showing* atau film yang sedang tayang saat ini ditampilkan sehingga membuat responden merasa kesulitan untuk mencari isi konten tersebut. Hal lain yang dapat dilihat yaitu pola responden yang mencari film *coming soon* pada halaman utama sehingga hal ini mungkin dapat diterapkan untuk pengembangan situs web Cgv.id untuk kedepannya. Pada tabel 4.23 juga ditemukan adanya kritik dan saran yang sama dengan kasus ini untuk perbaikan konten *coming soon* pada nomor 4 di tabel tersebut dengan sebanyak 10 responden yang memberikan kritik dan saran yang sama.

Saran pengembangan: *Chapter 10:1* - Gunakan label tautan dan konsep yang bermakna, mudah dipahami, dan mudah dibedakan oleh pengguna daripada desainer.

Untuk menghindari kebingungan pengguna, gunakan label tautan yang membedakan satu tautan dengan yang lain dengan jelas. Hal ini dapat menjadi acuan pengembangan agar membedakan halaman *coming soon* dan *now showing* pada halaman *movies* sehingga pengguna dapat lebih memahami letak masing-masing film *coming soon* dan *now showing*.



Gambar 4.16. Navigasi Bar situs web Cgv.id Menu Movies



Gambar 4.17. Halaman Coming Soon Situs Web Cgv.id

5. Daftar lokasi keseluruhan *theater* yang menampilkan 1 film tidak terstruktur sehingga membuat responden harus *scroll* lebih lama untuk mencari.

Sebanyak 17 responden mengalami kesulitan ketika mencari 1 lokasi *theater* untuk sebuah film karena pada satu film tersebut, banyak lokasi *theater* yang ditampilkan dan bentuk penampilan lokasi *theater* tersebut tidak terstruktur dengan baik sehingga responden membutuhkan waktu untuk mendapatkan lokasi yang ditugaskan, hal tersebut dapat dilihat pada gambar 4.18. Pada tabel 4.23 nomor 3, sebanyak 22 responden mengatakan agar hal tersebut bisa diperbaiki lagi sehingga memudahkan pengguna ketika mencari lokasi yang diinginkan.

Saran pengembangan: *Chapter 12:1 – Mengatur daftar urutan agar meningkatkan efisiensi dan kesuksesan bagi pengguna.*

Perlu diingat bahwa logika penggunalah yang lebih diutamakan daripada logika perancang. Mengatur daftar *items* menurut abjad atau numerik merupakan saran pengembangan bagi situs web Cgv.id pada lokasi keseluruhan *theater* yang menampilkan 1 film agar pengguna dapat meningkatkan efisiensi dan tingkat kesuksesan saat mencari lokasi *theater* tertentu.

FANTASTIC BEASTS: THE CRIMES OF GRINDELWALD	
<p>STARRING: Eddie Redmayne, Ezra Miller, Johnny Depp, Katherine Waterston</p> <p>DIRECTOR: David Yates</p> <p>GENRE: FANTASY</p> <p>LANGUAGE: English</p> <p>SUBTITLE: SUBANGA INDONESIA</p> <p>DURATION: 133 Minutes</p>	<p>Pada akhir film pertama, penyihir gelap yang , Gellert Grindelwald (Johnny Depp) ditangkap oleh MACUSA (Kongres Sihir Amerika Serikat), dengan bantuan Newt Scamander (Redmayne). Tapi, dengan memanfaatkan ancamannya, Grindelwald memarkir diri dari tahanan dan telah menggalang dan mengumpulkan pengikut, untuk menunggal penyihir darah murni hingga menguasai semua makhluk non-magis. Dalam upaya untuk menggagalkan rencana Grindelwald, Albus Dumbledore (Law) bertemu mantan muridnya, Newt Scamander, yang akan membantu.</p> <p>At the end of the first film, the powerful Dark wizard Gellert Grindelwald (Depp) was captured by MACUSA (Magical Congress of the United States of America), with the help of Newt Scamander (Redmayne). But, making good on his threat, Grindelwald escaped custody and has set about gathering followers, to raise pure-blood wizards up to rule over all non-magical beings. In an effort to thwart Grindelwald's plans, Albus Dumbledore (Law) enlists his former student Newt Scamander, who agrees to help.</p>
<p>SCHEDULES *Schedules are subject to change without prior notice</p> <p> Nov 25 Nov 26 Nov 27 Nov 28 Nov 29 Nov 30 Dec 01 Dec 02 </p>	
<p>Pacific Place FANTASTIC BEASTS: THE CRIMES OF GRINDELWALD / FANTASY / 133 Minutes / On screen since 14 Nov 2018</p>	
<p>• 2D</p> <p>10:30 13:30 16:15 19:15 22:15</p>	Audi #1
<p>• 2D</p> <p>11:00 14:00 17:00 20:00 23:00</p>	Gold Class #7
<p>• 2D</p> <p>11:30 14:30 17:30 20:30 23:30</p>	Velvet #5
<p>BG Junction FANTASTIC BEASTS: THE CRIMES OF GRINDELWALD / FANTASY / 133 Minutes / On screen since 14 Nov 2018</p>	
<p>• 2D</p> <p>10:30 13:10 15:50 18:30 21:10</p>	Audi #5
<p>• 2D</p> <p>14:10</p>	Audi #2
<p>• 2D</p> <p>17:10 19:50</p>	Audi #4
<p>BG Junction 3D FANTASTIC BEASTS: THE CRIMES OF GRINDELWALD / FANTASY / 133 Minutes / On screen since 14 Nov 2018</p>	
<p>• 3D</p> <p>12:05 19:30</p>	Audi #1

Gambar 4.18. Daftar Keseluruhan Lokasi Yang Menayangkan 1 Film

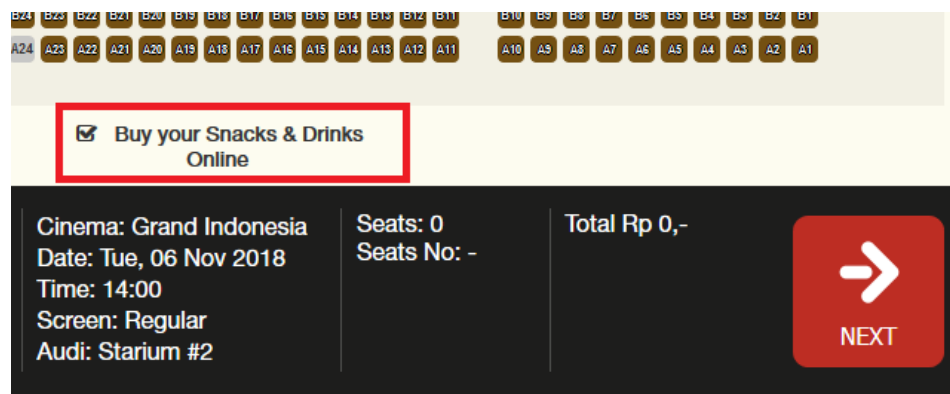
6. Responden tidak menyadari harus unceklist "*Buy your snacks & drinks online*" sehingga masuk ke halaman pembelian snack.

Pada kasus ini, sebanyak 17 responden tidak unceklist "*Buy your snacks & drinks online*" agar tidak melakukan pembelian *snack* pada saat melakukan pembelian tiket. Dapat dilihat pada Gambar 4.19 bahwa pilihan *default* pada saat akan membeli tiket adalah membeli *snack* sehingga pengguna tidak menyadari harus unceklist "*Buy your snack*" tersebut agar tidak masuk ke halaman pembelian *snack*. Pada tabel 4.23 nomor 14, sebanyak 2 responden mengatakan agar hal tersebut bisa dikembangkan sehingga tidak membuat pengguna merasa kesulitan ketika pengguna tersebut tidak ingin melakukan pembelian *snack*.

Saran pengembangan: *Chapter* 16:4 - Mengelompokkan semua informasi dan fungsi terkait agar mengurangi waktu yang dihabiskan untuk mencari dan memindai suatu hal.

Fungsi "*Buy your snacks & drinks online*" dapat dikelompokkan pada informasi didekat harga pembayaran total pembelian tiket sehingga

responden dapat menyadari dan memilih akan membeli *snacks & drinks* atau tidak. Untuk default pada "*Buy your snacks & drinks online*" sebaiknya dibuat unchecked sehingga responden yang tidak ingin membeli *snacks & drinks* tidak tersesat pada halaman pembelian *snacks & drinks*.



Gambar 4.19. Pilihan Pembelian Snack Untuk Pembelian Tiket Online.

7. Responden menyerah mencari informasi tentang salah satu film *coming soon*.

Sebanyak 15 responden menyerah ketika mencari informasi tentang film *coming soon* yang ditugaskan. Untuk permasalahan ini sama dengan kasus pada nomor 4 dimana responden kesulitan mencari informasi tentang salah satu film *coming soon*.

8. Posisi tombol *logout* kurang disadari letaknya oleh responden.

Sebanyak 11 responden kurang menyadari posisi tombol *logout* yang dapat dilihat pada gambar 4.20 sehingga dapat membuat responden merasa kebingungan saat ingin keluar dari akun. Respon yang dilakukan oleh responden yaitu responden dapat mengklik halaman lain ataupun *scroll* pada halaman tertentu untuk mencari fungsi *logout*. Pada tabel 4.23 nomor 12 sebanyak 6 responden mengatakan jika posisi tombol *login* ataupun *logout* dapat dikembangkan lagi untuk penempatannya sehingga pengguna dapat mencari tombol *logout* dengan mudah.

Saran pengembangan: *Chapter 7:2* - Membedakan elemen navigasi dengan jelas dari satu sama lain, tetapi kelompokkan dan letakkan di tempat yang konsisten dan mudah ditemukan di setiap halaman.

Pengelompokkan navigasi bertujuan untuk mengurangi jumlah waktu yang dibutuhkan pengguna untuk mencari dan mengidentifikasi elemen navigasi. Maka dari itu penulis menyarankan agar posisi tombol logout/login dikelompokkan dengan elemen navigasi lainnya.



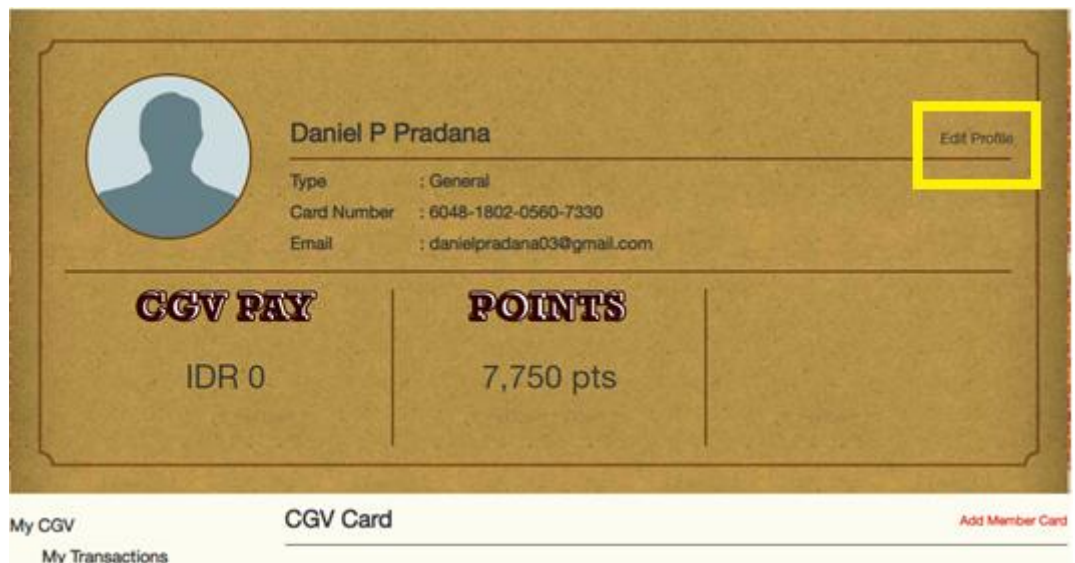
Gambar 4.20. Posisi Tombol Logout.

9. Fitur *edit profile* di *cardboard* tidak terlalu terlihat jelas.

Sebanyak 11 responden tidak dapat langsung melihat fitur edit profile yang telah disediakan pada cardboard pada halaman login. Hal ini dipengaruhi karena fitur tersebut tidak seperti link dan penempatan lokasi yang mungkin jarang dilihat oleh pengguna. Pada tabel 4.23 nomor 6 sebanyak 11 responden mengatakan bahwa fitur *edit profile* dapat diperbaiki sehingga dapat membantu pengguna ketika akan mengubah data dirinya.

Saran pengembangan: *Chapter 10:8* - Berikan isyarat yang cukup untuk menunjukkan dengan jelas kepada pengguna bahwa item dapat diklik.

Item yang dapat diklik biasanya menggunakan *underlining*, *bullets*, panah, *tab*, *push button* dan simbol lainnya untuk membedakan item tersebut yang dapat diklik dengan item lainnya yang tidak dapat diklik. Maka dari itu penulis menyarankan agar *edit profile* menggunakan isyarat yang telah disebutkan sebelumnya sehingga pengguna dapat memahami dengan cepat.



Gambar 4.21. Posisi Fitur Edit Profile.

10. Responden menyerah untuk menemukan halaman *profile*.

Sebanyak 9 responden menyerah ketika mencari halaman *profile* untuk mencari fitur *edit profile* yang ditugaskan. Untuk permasalahan ini sama dengan kasus pada nomor 1 dimana responden kesulitan menemukan halaman *profile*.

11. Daftar lokasi keseluruhan theater yang menampilkan 1 film tidak terstruktur sehingga membuat responden menyerah.

Sebanyak 8 responden menyerah ketika mencari salah satu lokasi *theater* pada 1 film yang ditugaskan. Untuk permasalahan ini sama dengan kasus pada nomor 5 dimana responden kesulitan menemukan lokasi karena daftar lokasi *theater* pada 1 film tidak terstruktur dengan baik.

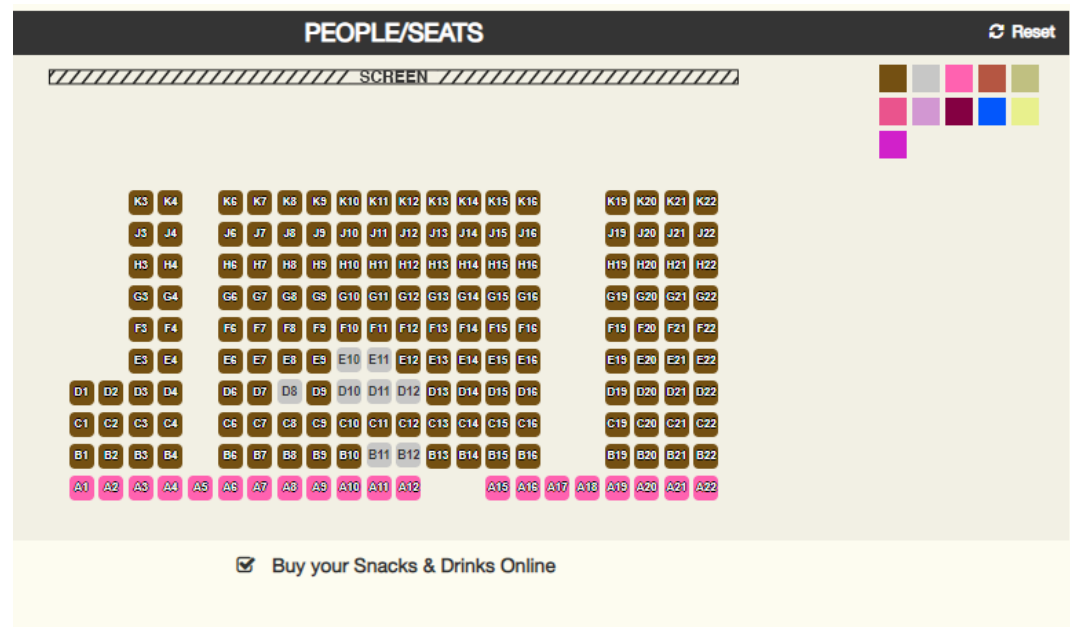
12. Responden kesulitan memahami tiap warna pada saat pemilihan kursi.

Pada saat memilih seat, 8 responden menganalisis warna ketika akan memilih tempat duduk sebelum masuk ke proses selanjutnya. Keterangan warna tempat duduk sudah tersedia namun pengguna harus mengarahkan kursor terlebih dahulu pada keterangan agar mengetahui makna dari masing-masing warna tersebut yang dapat dilihat pada gambar 4.22. Hal ini berpengaruh pada waktu responden saat melakukan pembelian tiket. Pada tabel 4.23 nomor 4 terdapat kritik dan saran

responden sebagai masukan untuk pengembangan agar keterangan warna saat pemilihan tempat duduk lebih diperjelas sehingga pengguna dapat mudah memahami makna dari warna tempat duduk tersebut.

Saran pengembangan: *Chapter 16:3* - Pastikan bahwa semua informasi yang dibutuhkan tersedia dan ditampilkan dimanapun dan kapanpun dibutuhkan.

Untuk saran pengembangan pada kasus ini yaitu informasi pada tiap warna selalu ditampilkan dan dipertahankan tanpa harus mengarahkan kursor pada keterangan warna di sebelah kanan agar pengguna tidak perlu mengingat informasi tiap warna.



Gambar 4.22. Seats Pada Sebuah Film di Cgv.id.

13. Responden kesulitan mencari informasi terkait CGV member

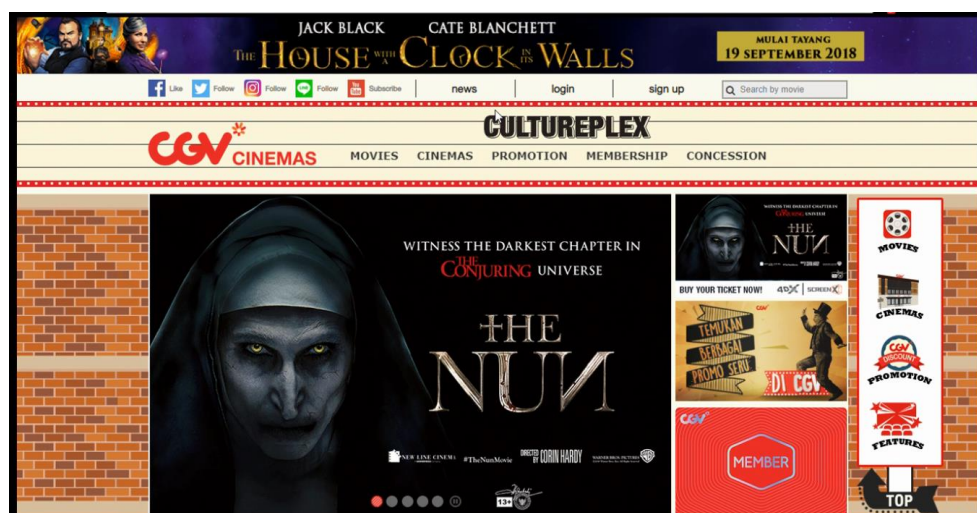
Saat mencari informasi terkait CGV member, sebanyak 7 responden mengalami kesulitan sehingga responden tersebut dapat mencari-cari pada halaman tertentu. Hal ini harus diperhatikan karena sebuah label pada menu navigasi harus sesuai dengan judul/kepala pada isi konten, hal tersebut dapat dilihat pada gambar 4.14.

14. Responden ragu untuk klik poster film yang ada pada halaman utama karena banyak iklan poster terkait satu hal yang sama.

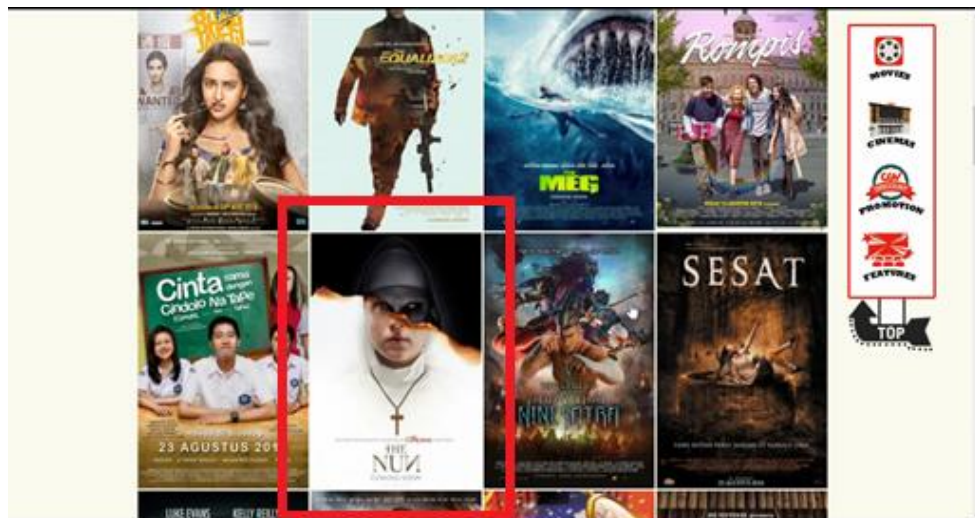
Sebanyak 7 responden mengalami keraguan saat akan mengklik pada sebuah film yang diberikan sebagai tugas. Hal tersebut terjadi karena terlalu banyak iklan terkait hal yang sama serta penggunaan gambar poster yang tidak konsisten untuk 1 film yang dapat dilihat pada gambar 4.23 dan gambar 4.24.

Saran pengembangan: *Chapter 11:4* - Pastikan konsistensi visual elemen situs web di dalam dan di antara halaman web.

Dua penelitian yang dilakukan oleh (Leavitt & Shneiderman, 2007) menemukan bahwa jumlah kesalahan yang dibuat menggunakan tampilan yang tidak konsisten secara visual lebih tinggi daripada saat menggunakan tampilan yang konsisten secara visual. Saat dilakukan penelitian (Leavitt & Shneiderman, 2007) juga menemukan bahwa tugas yang dilakukan pada antarmuka yang lebih konsisten menghasilkan (1) pengurangan waktu penyelesaian tugas; (2) pengurangan kesalahan; (3) peningkatan kepuasan pengguna; dan (4) pengurangan waktu belajar. Maka dari itu penulis menyarankan agar penggunaan gambar poster konsisten pada tiap halaman yang menampilkan gambar poster tersebut.



Gambar 4.23. Halaman Utama Cgv.id. Dengan Iklan Poster The Nun.



Gambar 4.24. Halaman Movies Cgv.id.Dengan Film The Nun.

15. Koneksi internet yang tidak stabil

Permasalahan selanjutnya yang ditemui saat pengujian responden yaitu masalah koneksi internet yang tidak stabil. Sebanyak 7 responden mengalami hal ini saat mengerjakan beberapa *task* sehingga dapat mempengaruhi waktu pengerjaan. Hal ini disebabkan oleh lokasi pengujian dan kondisi cuaca yang tidak menentu.

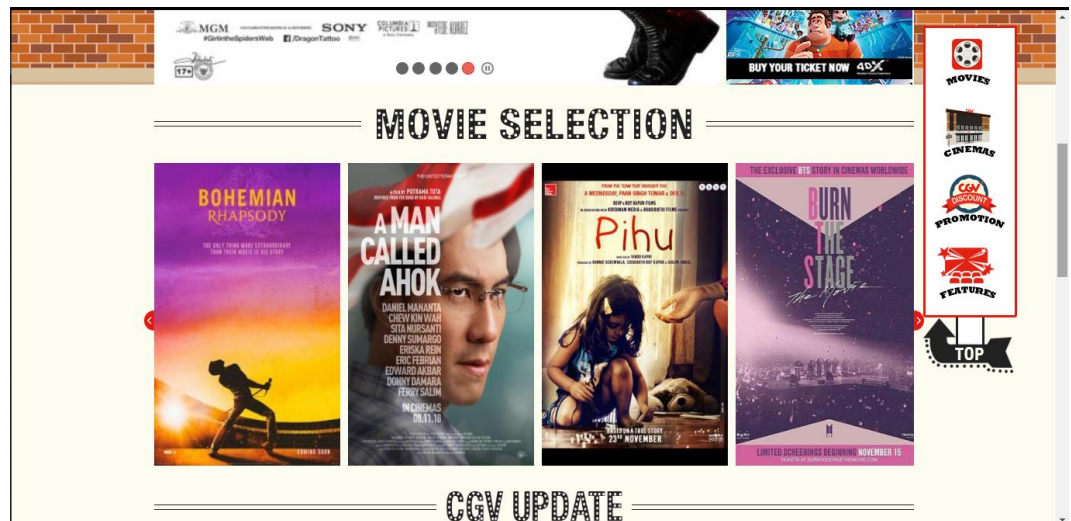
16. Pada daftar film di halaman utama, tidak disebutkan bahwa film tersebut film yang sedang tayang atau *coming soon* sehingga membuat ragu.

Pada halaman utama, terdapat daftar film untuk mempermudah pencarian yang dapat dilihat pada gambar 4.25. Namun pada daftar film tersebut tidak disebutkan daftar film tersebut terkait dengan film yang sedang tayang saat ini atau film *coming soon* sehingga membuat 6 responden ragu dan memilih untuk melewati daftar film tersebut sehingga responden mencari film pada halaman *movies*.

Saran pengembangan: *Chapter 3:12* - Untuk memastikan aksesibilitas, berikan judul frame yang memfasilitasi identifikasi frame dan navigasi.

Penulis menyarankan agar judul frame sesuai dengan jenis film yang ditampilkan apakah film tersebut termasuk film yang sedang tayang

(*Now Showing*) atau termasuk dalam film yang akan tayang (*Coming Soon*). Judul frame yang jelas dan ringkas memungkinkan semua jenis pengguna untuk menyesuaikan diri dengan cepat ketika menemui frame terkait.



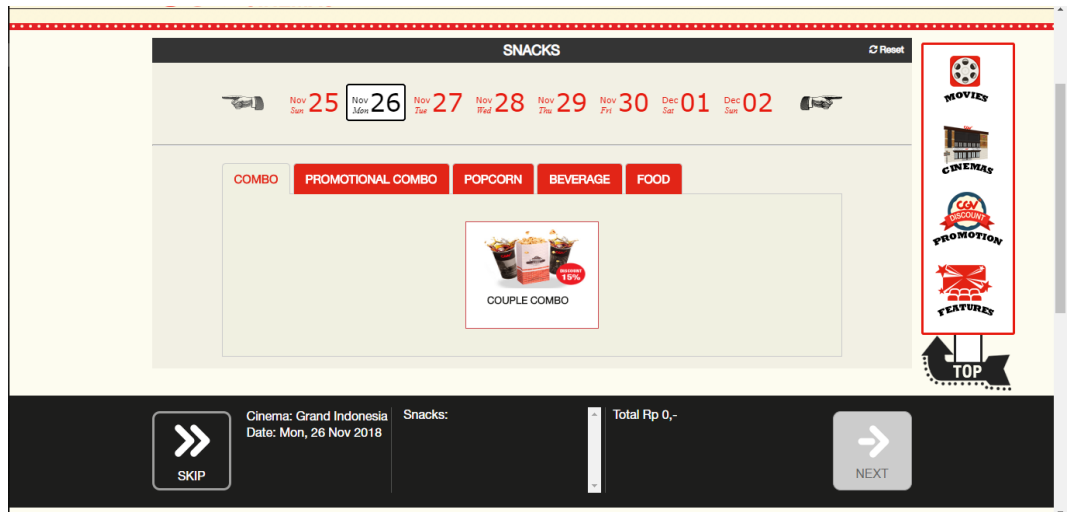
Gambar 4.25. Halaman Utama Cgv.id Bagian Movie Selection.

17. Penempatan tombol *skip* yang membuat responden kesulitan saat masuk ke pembelian *snack*.

Saat responden tidak unchecked “*Buy your snacks & drinks*” pada halaman pemilihan tempat duduk akan masuk ke halaman dimana pengguna ditawarkan dengan sejumlah produk makanan dan minuman yang dapat dipesan secara online. Sebanyak 6 responden merasa kesulitan untuk melewati halaman ini karena penempatan tombol *skip* yang membuat responden harus mencari-cari cara untuk melewati halaman tersebut. Pada tabel 4.23 nomor 7 sebanyak 1 pengguna mengatakan hal tersebut harus diperbaiki lagi agar pengguna dapat melewati halaman pembelian *snack* dengan mudah.

Saran pengembangan: *Chapter 7:2* - Membedakan elemen navigasi dengan jelas dari satu sama lain, tetapi kelompokkan dan letakkan di tempat yang konsisten dan mudah ditemukan di setiap halaman.

Penulis memberikan saran agar penempatan tombol skip dengan tombol next dikelompokkan. Hal tersebut diungkapkan agar pengguna dapat dengan mudah hanya menggerakkan satu arah gerakan mata serta mengurangi jumlah waktu yang dibutuhkan pengguna untuk mencari dan mengidentifikasi elemen.



Gambar 4.26. Halaman Pembelian Snack.

18. Responden kesulitan untuk kembali ke halaman utama.

Sebanyak 5 responden mengalami kesulitan saat ingin kembali ke halaman utama, hal ini terjadi karena responden tidak mengetahui bahwa logo CGV berfungsi untuk kembali ke halaman utama. Pada tabel 4.23 nomor 8 sebanyak 4 responden mengatakan jika logo CGV masih kurang diketahui sebagai fungsi untuk kembali ke halaman utama sehingga hal ini perlu dilakukan pengembangan lagi terhadap situs web Cgv.id. Untuk gambar navigasi dapat dilihat pada gambar 4.12.

Saran pengembangan: *Chapter 5:1* - Memungkinkan pengguna mengakses beranda dari halaman lain di situs Web.

Banyak situs menempatkan logo organisasi di bagian atas setiap halaman dan menautkannya ke beranda. Meskipun banyak pengguna berharap bahwa logo akan dapat diklik, banyak pengguna lain tidak akan menyadari bahwa itu adalah tautan ke beranda. Oleh sebab itu penulis

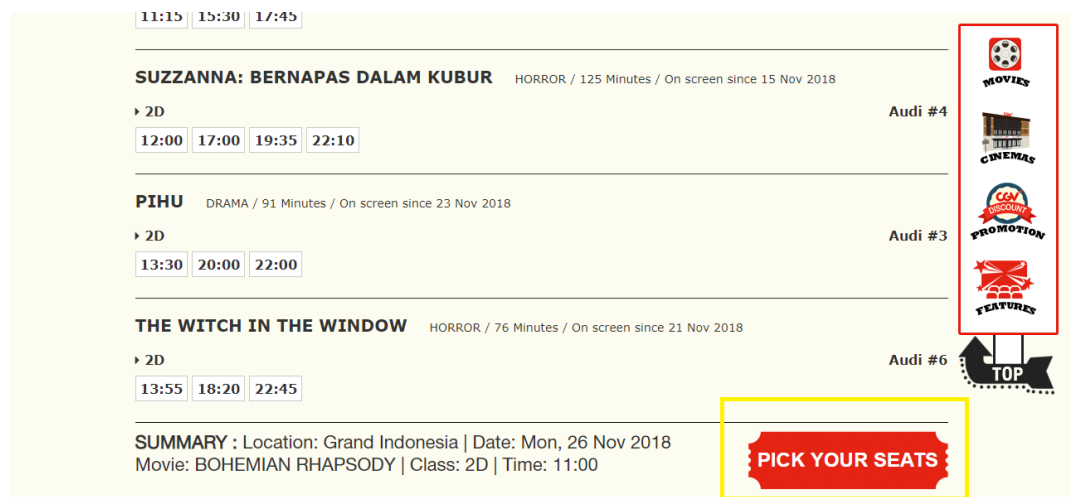
menyarankan pada situs web Cgv.id agar ditambahkan Beranda (*Home*) dalam bentuk *link* pada navigasi bar untuk mempermudah pengguna menuju ke halaman utama.

19. Responden tidak langsung mengerti harus klik "*Pick Your Seats*" untuk memilih *seat* setelah memilih waktu film.

Pada bagian ini, sebanyak 5 responden tidak langsung mengerti jika "*Pick Your Seats*" merupakan langkah selanjutnya untuk proses pembelian tiket bioskop sehingga responden *scroll* kembali ke bagian waktu pada lokasi *theater*. Untuk gambar dapat dilihat pada gambar 4.27 yang menampilkan salah satu film ketika sudah dipilih waktu untuk film.

Saran pengembangan: *Chapter 16:6 - Rancang informasi kuantitatif untuk mengurangi waktu yang diperlukan untuk memahaminya.*

Dengan memanfaatkan penggunaan tabel, grafik, dan teknik visualisasi dapat mempercepat pemahaman informasi. Pada permasalahan ini, penulis memberikan saran untuk pengembangan selanjutnya agar situs Cgv.id memberikan infografis sebagai panduan bagi pengguna yang belum pernah membeli tiket di situs web Cgv.id sehingga pengguna baru dapat mengerti langkah-langkah pembelian tiket bioskop di situs web Cgv.id.



Gambar 4.27. Halaman Pemilihan Waktu Film.

20. Tidak ada keterangan menu yang untuk *now showing* sehingga responden kesulitan mencari film dan klik halaman lain.

Pada kasus ini sebanyak 4 responden mengalami kesulitan ketika mencari salah satu film yang sedang tayang. Di halaman *movies* tidak ada keterangan untuk daftar film yang sedang tayang (*Now Showing*) ataupun daftar film yang akan datang (*Coming Soon*) sehingga membuat responden kesulitan untuk mencari film.

Saran pengembangan: *Chapter 10:1* - Gunakan label tautan dan konsep yang bermakna, mudah dipahami, dan mudah dibedakan oleh pengguna daripada desainer.

Dalam hal ini, permasalahan yang dihadapi hampir sama dengan kasus yang terjadi pada nomor 4 yaitu kesulitan mencari informasi tentang salah satu film *coming soon*. Diharapkan dari penggunaan label tautan pada halaman yang berbeda untuk daftar film *now showing* dan *coming soon*, pengguna dapat lebih mudah saat mencari film yang diinginkan pada situs web Cgv.id.

21. Responden tidak dapat melakukan pencarian dengan "Search".

Sebanyak 3 responden tidak dapat melakukan pencarian dengan fitur *searching* karena fitur tersebut sudah tersedia namun masih tidak dapat digunakan/*disable*.

Saran pengembangan: *Chapter 17:5* - Buat mesin pencari situs Web untuk menanggapi terminologi pengguna.

Meskipun saat ini fitur pencarian pada situs Cgv.id masih belum bisa digunakan, saran yang akan penulis sampaikan yaitu agar memperhatikan kesalahan ejaan umum, spasi ekstra, tanda baca dan kemungkinan lainnya yang akan muncul ketika fitur pencarian digunakan.

22. Responden kesulitan mencari keseluruhan *theater* yang menampilkan 1 film.

Sebanyak 3 responden harus mencari dahulu dimana letak keseluruhan *theater* yang menampilkan 1 film karena keseluruhan *theater* pada 1 film hanya tersedia jika mengklik salah satu poster film. Responden

harus mencari dengan membuka halaman lain sampai akhirnya responden menemukan halaman yang berisi keseluruhan *theater* yang menampilkan 1 film untuk mencari lokasi yang telah ditentukan.

Saran pengembangan: *Chapter 16:4 - Mengelompokkan semua informasi dan fungsi terkait untuk mengurangi waktu yang dihabiskan untuk mencari dan memindai*

Pada permasalahan ini, penulis memberikan saran sesuai dengan apa yang penulis pelajari yaitu dengan mengelompokkan informasi dan fungsi, penulis menyarankan agar pada tiap gambar poster menggunakan *tooltips* sehingga pengguna dapat melihat informasi yang terkait pada gambar poster hanya dengan mengarahkan kursor pada gambar poster tersebut.

23. Penempatan tombol *skip* yang membuat responden menyerah saat masuk ke pembelian snack.

Sebanyak 3 responden menyerah ketika ingin melewati halaman pembelian *snack*. Untuk permasalahan ini sama dengan kasus pada nomor 17 dimana responden kesulitan untuk melewati halaman pembelian *snack*.

24. Responden klik fungsi/halaman lain ketika sedang melakukan tahap pemilihan waktu untuk pembelian tiket.

Sebanyak 3 responden mengklik fungsi/halaman lain ketika sedang memilih waktu untuk pembelian tiket. Hal ini terjadi karena responden merasa kesulitan untuk langkah pembelian tiket. Responden 37 juga mengatakan bahwa memesan tiket pada situs Cgv.id masih tergolong sulit, hal tersebut dapat dilihat pada tabel 4.23 nomor 22.

Saran pengembangan: *Chapter 16:6 - Rancang informasi kuantitatif untuk mengurangi waktu yang diperlukan untuk memahaminya.*

Kendala yang dialami pada kasus ini sama dengan permasalahan nomor 19 karena responden kurang mengetahui langkah pembelian tiket, penulis memberikan saran untuk pengembangan selanjutnya agar situs Cgv.id memberikan infografis sebagai panduan bagi pengguna yang belum

pernah membeli tiket di situs web Cgv.id sehingga pengguna baru dapat mengerti langkah-langkah pembelian tiket bioskop di situs web Cgv.id.

25. Responden menyerah ketika mencari informasi terkait *CGV member*.

Sebanyak 2 responden menyerah ketika ingin mencari informasi terkait dengan *CGV member*. Untuk permasalahan ini sama dengan kasus pada nomor 13 dimana responden kesulitan untuk mencari informasi terkait *CGV member*.

26. Responden kehabisan waktu saat mengunjungi *promotion*.

Sebanyak 1 responden kehabisan waktu saat melakukan tugas untuk mengunjungi *promotion* karena responden salah klik halaman lain sehingga menyebabkan kehabisan waktu. Hal ini dianggap wajar karena responden dapat melakukan kesalahan (*error clicking*) saat mengerjakan *task*.

27. Responden tidak dapat menemukan *trailer* film sehingga menyerah.

Sebanyak 1 responden merasa kesulitan saat ditugaskan untuk mencari trailer film hingga akhirnya responden tersebut menyerah. Faktor lain karena responden tersebut jarang mengunjungi situs web Cgv.id dan tidak pernah melihat trailer pada situs web Cgv.id.

Saran pengembangan: *Chapter 16:4* - Mengelompokkan semua informasi dan fungsi terkait untuk mengurangi waktu yang dihabiskan untuk mencari dan memindai

Penulis menyarankan agar pada tiap gambar poster menggunakan *tooltips* sehingga pengguna dapat melihat informasi yang terkait pada gambar poster hanya dengan mengarahkan kursor pada gambar poster tersebut.

28. Responden kesulitan menemukan *trailer* film.

Sebanyak 1 responden kesulitan menemukan *trailer* film karena dari hasil analisis responden tersebut berpikir jika ada menu khusus untuk *trailer*, lalu responden tersebut mengunjungi halaman *features* untuk mencari trailer film. Permasalahan ini hampir sama dengan permasalahan

nomor 27 yaitu responden tidak dapat menemukan trailer film sehingga menyerah.

29. Responden gagal mencari keseluruhan *theater* yang menampilkan 1 film.

Sebanyak 1 responden gagal mencari keseluruhan *theater* yang menampilkan 1 film karena responden seharusnya mencari pada salah satu poster film dan bukan mencari pada halaman *cinemas*. Permasalahan ini hampir sama dengan permasalahan nomor 22 yaitu Responden kesulitan mencari keseluruhan theater yang menampilkan 1 film.

30. Responden menganalisis terlebih dahulu fungsi "*Buy your snack & drink online*" sebelum lanjut ke langkah selanjutnya.

Sebanyak 1 responden menganalisis terlebih dahulu untuk fungsi "*Buy your snack & drink online*" karena responden tersebut belum pernah mengunjungi situs web Cgv.id.

Saran pengembangan: *Chapter 16:6 - Rancang informasi kuantitatif untuk mengurangi waktu yang diperlukan untuk memahaminya.*

Seperti pada permasalahan sebelumnya, penulis memberikan saran untuk pengembangan selanjutnya agar situs Cgv.id memberikan infografis sebagai panduan bagi pengguna yang belum pernah membeli tiket di situs web Cgv.id sehingga pengguna baru dapat mengerti langkah-langkah pembelian tiket bioskop di situs web Cgv.id.

31. Responden tidak memahami cara pembelian tiket sehingga membutuhkan waktu untuk mencari cara pembelian tiket.

Sebanyak 1 responden mengalami kesulitan saat akan melakukan proses pembelian tiket. Pada saat tahap awal, hasil analisis yang ditemui yaitu responden mengklik lokasi film dan bukan jam pada film tersebut. Responden masih kurang memahami proses pembelian tiket film pada situs Cgv.id.

Saran pengembangan: *Chapter 16:6 - Rancang informasi kuantitatif untuk mengurangi waktu yang diperlukan untuk memahaminya.*

Seperti pada permasalahan sebelumnya, penulis juga memberikan saran yang sama untuk pengembangan selanjutnya agar situs Cgv.id

memberikan infografis sebagai panduan bagi pengguna yang belum pernah membeli tiket di situs web Cgv.id sehingga pengguna baru dapat mengerti langkah-langkah pembelian tiket bioskop di situs web Cgv.id.

32. Responden tidak sesuai dengan tugas saat melakukan pembelian tiket.

Sebanyak 1 responden mengalami kesalahan saat memilih lokasi yang ditugaskan sehingga responden tidak dianggap tuntas dalam menyelesaikan tugas.

4.3. Pembahasan Variabel Uji Kebergunaan

4.3.1. Efektivitas

Nilai efektivitas merupakan sebuah persentase dari data keberhasilan skenario yang dapat dilihat pada tabel 4.18. Dari total keseluruhan 9 tugas yang dapat dilihat pada tabel 3.2, kriteria yang mencapai angka persentase nilai efektivitas tertinggi sebesar 86,7% yaitu responden yang merupakan *member* dan sering mengakses situs web Cgv.id. Lalu untuk angka persentase nilai efektivitas yang diperoleh dari *non-member* yang tidak pernah mengakses situs web Cgv.id didapatkan nilai efektivitas sebesar 70,2%. Selanjutnya, untuk angka persentase nilai efektivitas yang diperoleh dari *non-member* yang jarang mengakses situs web Cgv.id yaitu sebesar 72,9%. Data terakhir yang diperoleh untuk persentase nilai efektivitas pada *member* yang jarang mengakses situs Cgv.id yaitu sebesar 82,7%. Untuk total data keseluruhan yang didapatkan dari hasil rata-rata yaitu diperoleh nilai persentase sebesar 78,1%.

4.3.2. Efisiensi

Nilai efisiensi diperoleh dari waktu penyelesaian suatu tugas serta keberhasilan dari tugas yang telah diselesaikan yang dapat dilihat pada tabel 4.18. Pada tabel tersebut diperoleh data untuk *non-member* yang tidak pernah mengakses situs Cgv.id sebesar 42,3%. Untuk data *non-member* yang jarang mengakses situs web Cgv.id didapatkan persentase sebesar 47%. Selanjutnya, data yang diperoleh untuk *member* yang jarang mengakses situs web Cgv.id yaitu sebesar 59,5%. Dan yang terakhir untuk data *member* yang sering mengakses situs

web Cgv.id diperoleh persentase sebesar 66,9%. Untuk data total keseluruhan yang diperoleh dari hasil perhitungan yaitu didapatkan nilai persentase sebesar 52,9% untuk nilai efisiensi dari situs web Cgv.id.

4.2.3. Kepuasan Pengguna

Hasil nilai data kepuasan pengguna yang telah diperoleh dari pengujian situs web Cgv.id yang dapat dilihat pada tabel 4.18 yaitu sebesar 44,4 untuk non-member yang tidak pernah mengakses situs web Cgv.id. Untuk non-member yang jarang mengakses situs web Cgv.id, diperoleh nilai yaitu sebesar 45,1. Untuk data member yang jarang mengakses situs web Cgv.id diperoleh nilai 50. Dan yang terakhir untuk data yang diperoleh dari member yang sering mengakses situs Cgv.id yaitu 63,6. Untuk rata-rata dari ke-4 data tersebut, diperoleh hasil sebesar 50,8. Hasil tersebut dapat disimpulkan untuk kepuasan responden yaitu pada kategori tidak dapat diterima pada situs web Cgv.id.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan dari 4 kriteria, penulis memiliki kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji kebergunaan untuk variabel uji efektivitas yaitu sebesar 78,1%.
2. Hasil uji kebergunaan untuk variabel uji efisiensi yaitu sebesar 52,9%.
3. Hasil uji kebergunaan untuk variabel uji kepuasan pengguna yaitu sebesar 50,8 dan tergolong tidak dapat diterima.

5.2. Saran

Berdasarkan pelaksanaan penelitian yang dilakukan, penulis memiliki berbagai saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampling responden yang lebih banyak agar data lebih akurat.
2. Penelitian agar tidak hanya dilakukan di kota Yogyakarta saja, tetapi dapat dilakukan pada daerah lain sehingga didapatkan hasil yang berbeda.
3. Penelitian lebih lanjut dapat memperluas hasil uji seperti membuat prototipe serta melakukan perbandingan dengan situs web Cgv.id yang sesungguhnya.

9. Daftar Pustaka

- (2013). *Now Showing: The Transformation*. www.cgv.id.
- Badan Pusat Statistik. (n.d.). *BPS Provinsi D.I. Yogyakarta*. Retrieved 06 01, 2018, from Badan Pusat Statistik Provinsi D.I. Yogyakarta: <https://yogyakarta.bps.go.id/dynamictable/2017/08/02/32/jumlah- penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-d-i-yogyakarta-jiwa-.html>
- Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2009). Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale. *Journal of Usability Studies*, 4(3), 114-123.
- Dix, A., Finlay, J., Abowd, D. G., & Beale, R. (2004). *Human-Computer Interaction*.
- Harnis, A. I., Az-zahra, H. M., & Rokhmawati, R. I. (2018). Evaluasi Usability Sistem Informasi Akademik Mahasiswa untuk Orang Tua Mahasiswa Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(11).
- Harper, S., Stevens, R. D., & Michailidou, E. (2009). Toward a Definition of Visual Complexity as an Implicit Measure of Cognitive Load. *ACM Transactions on Applied Perception*, 6(2).
- Imran, H. A. (2017). Peran Sampling dan Distribusi Data Dalam Penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 21(1), 111-126.
- Joo, S., Lin, S., & Lu, K. (2011). A Usability Evaluation Model for Academic Library Websites: Efficiency, Effectiveness and Learnability. *Journal of Library and Information Studies*, 11-26.
- Karray, F., Alemzadeh, M., Saleh, J. A., & Arab, M. N. (2008). Human-Computer Interaction: Overview on State of the Art. *International Journal on Smart Sensing and Intelligent Systems*, 1(1), 137-159.
- Leavitt, M. O., & Shneiderman, B. (2007). *Research-Based Web Design & Usability Guidelines*.
- Loranger, H. (2015, 3 8). *Beyond Blue Links: Making Clickable Elements Recognizable*. Retrieved 09 28, 2018, from nngroup: <https://www.nngroup.com/articles/clickable-elements/>

- McLellan, S., Muddimer, A., & Peres, S. C. (2012). The Effect of Experience on System Usability Scale Ratings. *Journal of Usability Studies*, 7(2), 56-67.
- Mifsud, J. (2015, 6 22). *Usability Metrics – A Guide To Quantify The Usability Of Any System*. Retrieved 9 30, 2018, from usabilitygeek: <https://usabilitygeek.com/usability-metrics-a-guide-to-quantify-system-usability/>
- Mz, Y. (2016). Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Informasi Interaktif*, 1(1), 34-43.
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. San Francisco: Morgan Kaufmann.
- Permanasari, D., Parasian, W., Raharja, A. N., Herlina, D., Adi, K., Annisa, F., et al. (2017). *Laporan Riset Segmentasi dan Pengambilan Keputusan Penonton Film*. Jakarta, Indonesia.
- Peslak, A. (2005). A Framework and Implementation of User Interface and Human-Computer Interaction Instruction. *Journal of Information Technology Education*, 4, 190-205.
- Richardson, R. T., Drexler, T. L., & Delparte, D. M. (2014). Color and Contrast in E-Learning Design: A Review of the Literature and Recommendations for Instructional Designers and Web Developers. *MERLOT Journal of Online Learning and Teaching*, 10(4), 657-670.
- Rummel, B. (2015, 1 6). *Quick UX Assessment? Start with the System Usability Scale*. Retrieved 5 11, 2018, from SAP User Experience Community: <https://experience.sap.com/skillup/quick-ux-assessment-start-with-the-system-usability-scale/>
- Sauro, J., & Lewis, J. R. (2012). *Quantifying the User Experience*. Waltham MA, United States of America.
- Subić, N., Krunić, T., & Gemović, B. (2014). Responsive web design – Are we ready for the new age? *Online Journal of Applied Knowledge Management*, 2(1).

Sugiarto, R.S. (2017). *Motif Member Cgv Surabaya Dalam Mengakses Konten Website www.cgv.id*. (Undergraduate thesis, Widya Mandala Catholic University, 2017). Retrieved from <http://repository.wima.ac.id>.