Stefano Emada / 72210494

# **BAB 1**

# **PENDAHULUAN**

## **Latar Belakang**

Teknologi informasi telah menjadi pendorong utama perubahan di banyak bidang kehidupan manusia, salah satunya industri hiburan. Penggunaan teknologi informasi membuat sebagian besar pekerjaan menjadi lebih mudah. Sebagai contoh sebelum adanya perkembangan teknologi yang pesat seperti sekarang, kita harus melakukan pembelian tiket ditempat secara langsung namun sekarang membeli tiket bioskop dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Aplikasi pemesanan tiket bioskop online telah menjadi salah satu inovasi penting dalam industri hiburan, karena memungkinkan pengguna memesan tiket dengan mudah dan nyaman tanpa harus antri panjang di bioskop. Salah satu aplikasi pemesanan tiket bioskop online yang cukup populer adalah TIX ID. TIX ID memberikan banyak pilihan tempat bioskop, film , dan juga kemudahan dalam melakukan pemesanan. Meskipun TIX ID memberikan banyak kemudahan bagi pengguna, namun aplikasi ini masih sering terjadi beberapa masalah dan kekurangan dalam pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi.

Berdasarkan ulasan pengguna pada platform Playstore dan Appstore, sejumlah pengguna yang sudah mencoba menggunakan aplikasi tersebut merasa kurang puas dari segi UI (User Interface) hingga UX (User Experience). Dalam suatu aplikasi, antarmuka merupakan titik kontak pertama atau interaksi langsung dengan pengguna. Oleh karena itu, antarmuka pengguna yang interaktif dan menarik menjadi salah satu faktor utama kepuasan pengguna saat berinteraksi dengan fitur-fitur aplikasi, sehingga memungkinkan pengguna mendapatkan pengalaman pengguna yang baik. (Sekti Aji et al., 2023). User Interface (UI) merupakan susunan tampilan perangkat lunak yang memungkinkan adanya interaksi langsung dengan pengguna. User Experience (UX) mengacu pada emosi yang dirasakan pengguna saat menggunakan suatu produk atau layanan. UX sangat penting ketika mendesain ulang suatu aplikasi. UX memungkinkan penyesuaian desain UI sesuai kebutuhan pengguna. (Tresna Lestari et al., n.d.) . Masalah yang dihadapi oleh pengguna aplikasi TIX ID antara lain adalah hanya tersedia satu metode pembayaran, pengguna tidak dapat melakukan pengaplikasian voucher, tidak adanya notifikasi atau pemberitahuan pengembalian dana atau refund apabila terjadi gagal transaksi, fitur layanan pengguna yang sulit ditemukan, fitur layanan pengguna yang tidak efektif karena proses pelaporan yang memakan watku lama akibat prosedur pengisian formulir dan hanya bisa dikirim melalui email, serta panduan fitur aplikasi dan panduan pemesanan yang sulit ditemukan. Dengan menggunakan metode design thinking, masalah akan dipecahkan secara kreatif dan melibatkan pengguna ke dalam proses berpikir dan menjadikan perspektif pengguna sebagai pertimbangan utama dari proses pemecahan masalah(Zahra et al., 2021). Tahapan dalam metode design thinking dapat terlihat pada gambar 1.1.

A diagram of design thinking

Description automatically generated

Gambar 1.1 Design Thinking (Academy, 2017)

Untuk mengatasi masalah yang dihadapi pengguna, melakukan perancangan ulang aplikasi adalah solusi yang dibutuhkan. Pertama, dengan memperbanyak opsi metode pembayaran, pengguna dapat memilih opsi yang paling sesuai dengan preferensi mereka. Selain itu, mengaktifkan fungsi untuk mengaplikasikan voucher akan memberikan pengguna kesempatan untuk memanfaatkan promo dan diskon yang mereka miliki. Untuk meningkatkan transparansi, notifikasi akan diberikan kepada pengguna ketika pengembalian dana dilakukan. Memindahkan layanan pelanggan ke halaman utama dan menambahkan opsi untuk menghubungi layanan pelanggan melalui panggilan atau obrolan langsung akan mempercepat resolusi masalah dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih responsif. Terakhir, dengan memindahkan panduan fitur dan proses pemesanan ke halaman utama, pengguna akan lebih mudah memahami cara menggunakan aplikasi secara efisien. Dengan implementasi solusi ini, diharapkan pengalaman pengguna dalam memesan tiket bioskop secara online akan menjadi lebih baik dan lebih menyenangkan.

## **Rumusan Masalah**

Fitur layanan pengguna pada aplikasi TIX ID memiliki beberapa masalah yaitu hanya tersedia satu pilihan metode saja yang mengakibatkan fleksibilitas pengguna menjadi terbatas, fitur pengaplikasian voucher yang tidak berfungsi menjadi hambatan potensial bagi pengguna yang ingin memanfaatkan promosi atau diskon, tidak adanya pemberitahuan mengenai pengembalian dana saat terjadi gagal transaksi mengakibatkan ketidakpastian dan kebingungan bagi nasabah, fitur bantuan pengguna yang tidak efektif dan sulit ditemukan menyebabkan kecemasan bagi pengguna, serta sulitnya menemukan panduan mengenai fitur dan tata cara pemesanan pada aplikasi menghambat pengguna dalam memahami cara terbaik untuk menggunakan platform tersebut.

## **Batasan Masalah**

Batasan masalah penelitian ini adalah :

a. Penelitian ini terbatas pada analisis fitur layanan pengguna pada aplikasi TIX ID.

b. Penelitian ini akan dipusatkan pada penggunaan instrumen pengukuran kualitas layanan pelanggan yang relevan dengan aplikasi TIX ID, seperti survei kepuasan pelanggan yang disesuaikan.

c. Sistem yang dibahas dalam penelitian ini adalah aplikasi mobile TIX ID untuk perangkat Android dan iOS.

d. Metode Design Thinking diterapkan untuk melakukan perancangan ulang aplikasi TIX ID.

e. Data penelitian yang digunakan berasal dari sumber-sumber yang sah dan terpercaya, seperti ulasan pengguna dari fitur Playstore dan App store serta penelitian pasar yang relevan.

f. Stakeholder yang mendapat manfaat dari hasil penelitian ini adalah perusahaan TIX ID serta pengguna aplikasi, dengan fokus pada peningkatan pengalaman pengguna dan efisiensi layanan pelanggan.

## **Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pelanggan dalam menggunakan aplikasi TIX ID dengan melakukan perancangan ulang aplikasi TIX ID pada bagian layanan pengguna.

# **DAFTAR PUSTAKA**

Sekti Aji, A., Rahadyan Budiono, N., Ratnasari, D., & Hajar Puji Sejati, R. (2023). *Metode Design Thinking Untuk Perancangan UI/UX Pada Aplikasi Konsultasi Karir*. *6*.

Tresna Lestari, I., Permata Sari, D., Andrian, R., Veteran No, J., Kaler, N., Purwakarta, K., Purwakarta, K., & Barat, J. (n.d.). *REDESIGN USER INTERFACE APLIKASI IPUSNAS BERDASARKAN USER EXPERIENCE DENGAN METODE DESIGN THINKING Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi 123*.

Zahra, A. E., Zaidiah, A., & Isnainiyah, I. N. (2021). Redesign Aplikasi Gravote dengan Metode Design Thinking. In *Seminar Nasional Mahasiswa Ilmu Komputer dan Aplikasinya (SENAMIKA) Jakarta-Indonesia*

Academy, D. (2017, June 26). Retrieved from Medium.com: https://medium.com/detaux/what-is-design-thinking-and-why-is-everyone-talking-about-it-3b310cd37fcd