

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memasuki era industri 4.0, perkembangan teknologi sangat cepat dan melahirkan perubahan paradigma dan berdampak terhadap seluruh tatanan aspek kehidupan [1][2]. Di era globalisasi saat ini, ilmu pengetahuan dan teknologi informasi berkembang dengan cukup pesat sehingga memudahkan masyarakat dalam beraktivitas, yang sebagian besar terkoneksi dengan gadget/smart phone [3]. Mengutip dari APJII: Pengguna Internet Indonesia Tembus 210 Juta pada 2022 atau sekitar 73% dari 266 juta penduduk Indonesia. Melihat jumlah pengguna internet yang terus meningkat, mendorong peluang berbasis teknologi informasi di berbagai sektor terutama bidang bisnis, termasuk industri musik [4].

Tokoevent adalah salah satu website yang menawarkan layanan online kemudahan ticketing dalam suatu event management. Tokoevent memfasilitasi pembelian tiket online bagi penonton sehingga lebih menghemat waktu dibanding membeli tiket secara offline [5]. Namun kebutuhan pengguna terhadap tiket tidak hanya sekedar membeli tetapi memerlukan informasi tambahan berupa kemudahan menggunakan tombol yang disediakan, alur halaman yang jelas, informasi ticket on sale, dan keefektifan serta keefisienan tombol yang ada[6], menjadi kelemahan dari website tokoevent.

Indikator keberhasilan website memerlukan pengukuran pada usability website, termasuk website tokoevent terutama dikarenakan kekurangan yang dimiliki website tokoevent yaitu tombol back, hide dan view yang tidak sesuai fungsi dan tempat, informasi tiket on sale, dan login pembuatan akun saat pertama berinteraksi, proses bayar yang kurang efisien sehingga mengurangi keefektifan, dan tidak ada tombol log out. Kekurangan ini bisa berdampak pada durasi baca website, serta pengalaman yang membuat pengunjung tidak akan kembali mengunjungi website tokoevent [7].

Mengakomodasi keinginan pengguna menjadi suatu keharusan bagi web untuk bisa bertahan di tengah persaingan [8]. Keterlibatan pengguna dalam

usability evaluation berupa komentar, penilaian, review, dan kuesioner yang dijawab pengguna terhadap aplikasi [9]. Pengembang web menjadi mudah melihat kelebihan dan kekurangan sistem berdasarkan usability evaluation [10]. Diharapkan dari hasil evaluasi usability, dianalisis untuk dijadikan acuan perancangan wireframe perbaikan berpegang pada eight golden rules yang dikembangkan oleh Ben Shneiderman[11], untuk meningkatkan kepuasan pengguna saat menyusuri web dalam pencarian informasi dan reservasi tiket konser [12].

Berdasarkan paparan yang telah disampaikan, maka peneliti tertarik untuk mengembangkan website tokoevent guna memenuhi kebutuhan pengguna atau pengunjung website tokoevent melalui usability evaluation terkait kekurangan website tokoevent.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana desain yang mampu mengakomodasi kebutuhan *user* saat menggunakan *website*?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini terbatas pada halaman pencarian informasi yang tidak disediakan *website* tokoevent namun dibutuhkan oleh pengguna. Tidak mencakup penyimpanan data namun hanya *user interface* dan *user experience* pengguna.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui informasi yang dicari pengguna dan menyediakan di *website*
2. Memberikan desain yang dibutuhkan oleh *user* saat menggunakan *website*.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Diharapkan hasil penelitian ini memberikan kontribusi pengembangan UI/UX, dan bisa menjadi landasan teori bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada topik yang sama.
2. Hasil studi yang dilakukan pada *website* tokoevent dapat dipakai sebagai referensi, atau bahan pertimbangan dan wawasan pada pemilik *website* tokoevent sebagai upaya meningkatkan kepuasan pengguna dan mengakomodasi kebutuhan kelengkapan informasi yang dicari oleh pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN,

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA,

Pada bab ini menguraikan teori yang berhubungan dengan konsep, teori materi dasar terkait serta yang digunakan selama penelitian dan berguna dalam membantu menyusun laporan penelitian skripsi.

BAB III METODE PENELITIAN,

Pada bab ini menjelaskan tata cara penelitian berdasarkan metode penelitian yang digunakan, metode pengumpulan data dan tahapan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN,

Pada bab ini membahas proses analisis dalam bentuk deskripsi terkait pengolahan data dan hasil pengolahan data, sehingga memperoleh gambaran umum tentang hasil penelitian.

BAB V PENUTUP,

Bab ini merekap pembahasan pada bab sebelumnya dalam bentuk kesimpulan serta saran yang dapat dikembangkan dalam penelitian lebih lanjut dalam topik yang sama.