

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Human Computer Interaction (HCI) atau dalam Bahasa Indonesia disebut dengan Interaksi Manusia dan Komputer (IMK), memegang peran penting dalam pembangunan sebuah aplikasi [1]. Interaksi pada aplikasi harus mudah digunakan oleh pengguna dan memiliki fungsi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna [2]. Orang menggunakan aplikasi hampir setiap hari, banyak interaksi berulang yang terjadi sehingga muncul pengalaman antara orang dengan aplikasi tersebut. *User Experience* (UX) merupakan bidang yang tumpang tindih dengan IMK, tapi dapat dibilang IMK adalah pelopor desain UX [3]. Interaksi pada aplikasi perlu kemudahan dalam digunakan, tapi juga perlu membuat ikatan antara orang dengan aplikasi yang digunakan.

Elemen-elemen yang dibangun untuk membuat desain yang memenuhi aspek IMK dan memiliki UX yang baik mulai dari unsur estetika, fitur-fitur yang dapat diakses, dan kebutuhan lainnya [4]. *A/B Testing* atau juga dikenal dengan *split testing* merupakan metode *UX research* untuk mengevaluasi elemen desain pada sebuah aplikasi. Metode *A/B Testing* melakukan uji coba pada pengguna dengan menampilkan varian versi antarmuka, perbedaan setiap versi hanya terletak pada satu elemen saja [5]. Data yang dikumpulkan dari *A/B Testing* merupakan rasio pengguna mengakses menu atau elemen tertentu. *A/B Testing* dilakukan dengan tujuan mendapatkan solusi desain yang dapat meningkatkan rasio akses pada suatu menu atau elemen yang menjadi produk atau jasa prioritas untuk 'dijual'.

CGV Cinema merupakan perusahaan bisnis industri bioskop cabang Indonesia yang sebelumnya bernama blitzmegaplex dan CGV Blitz, pertama kali didirikan pada tahun 2004. CGV berinduk di Korea Selatan dengan nama CJ CGV (anak perusahaan CJ Group), yang merupakan perusahaan bisnis bioskop *multiplex* terbesar di negara asalnya tersebut. Hingga saat ini CGV

Cinema telah memiliki 50 bioskop yang tersebar pada 23 kota di seluruh Indonesia [6]. Dengan memiliki jaringan yang luas, CGV Cinema memudahkan pelanggannya dengan menyediakan layanan *booking* tiket online melalui website dan aplikasi mobile.

Aplikasi CGV yang berbasis web menyediakan fitur untuk mengakses informasi jadwal film, *booking* film, melihat informasi CGV *Member*, dan lainnya. Berdasarkan hukum Miller, item yang terlalu banyak (lebih dari 7) untuk ditampilkan pada satu halaman mengakibatkan beban kognitif pada penggunaannya, ini masalah yang dimiliki oleh website CGV [7]. Pada halaman utama website CGV (dalam satu layar), item yang disajikan berjumlah 12 item (grup menu terhitung satu). Hal ini juga sama dengan *human cognitive limitations* pada aspek IMK, di mana pengguna akan kebingungan dengan informasi yang disajikan [1]. Sebagai penyedia layanan *booking*, memiliki tujuan untuk memudahkan pengguna dalam melakukan *booking*.

Penting untuk penyajian informasi dibuat simpel, serta *flow task* yang efisien dan efektif [8]. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting dilakukan untuk mengetahui dan memahami permasalahan pada antarmuka yang muncul pada website CGV, serta pada akhirnya dapat mengidentifikasi solusi yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dalam penelitian ini akan melakukan *A/B Testing* yang juga dikenal dengan *split testing* atau *controlled experiment*, metode ini memiliki pendekatan melalui dimensi kebiasaan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Metode ini banyak digunakan oleh website besar, seperti LinkedIn dan Facebook. LinkedIn pada tahun 2015, implementasi metode *A/B Testing* bertumbuh sangat pesat dengan lebih dari 400 eksperimen dilakukan pada waktu yang bersamaan, eksperimen dilakukan dengan melibatkan pengguna LinkedIn (sebagai populasi) yang kemudian dialokasikan dengan variasi antarmuka secara acak [9]. Dengan pendekatan yang *user-centered* ini memiliki langkah-langkah yang dimulai dari *user interview*, perumusan hipotesis, perancangan variasi, pengujian purwarupa, serta yang terakhir pengumpulan, analisa data, dan pengambilan keputusan.

Pengujian website ini dengan metode *A/B Testing* akan berdampak pada pengguna saat mengakses informasi film atau melakukan pemesanan tiket. Hasil yang diharapkan setelah pengujian ini dilakukan yaitu pengguna website lebih mudah dan nyaman dalam melakukan akses informasi film atau untuk memesan tiket. Pengguna dapat lebih nyaman dan produktif dalam mengakses website CGV ini.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan yang dikaji berdasarkan latar belakang di atas adalah antarmuka website CGV belum menerapkan aspek IMK yang digunakan untuk menampilkan informasi menu utama, promosi, dan daftar film yang dapat dipilih.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah, antarmuka website yang memenuhi aspek ergonomi IMK dapat dibangun dengan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Gaya desain yang diterapkan pada versi dengan menggunakan gaya desain CGV.
2. Elemen desain yang digunakan untuk penelitian ini adalah bagian promosi, elemen *card* yang berisikan poster film dan informasi serta jadwal film tersebut.
3. Metode *UX Research* yang digunakan adalah *A/B Testing*.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan solusi desain antarmuka yang terbaik berdasarkan aspek-aspek IMK dengan menerapkan metode *A/B Testing*.

1.5. Metode Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai kualitas layanan, kenyamanan pengguna, dan kepuasan pengguna dalam halnya menggunakan website. Menurut Susan Farrell [10] penelitian dapat dilakukan dengan siklus desain dengan menggunakan metode-metode yang ditentukan. Pada bab ini peneliti akan membahas mengenai pengumpulan data, perumusan hipotesis dan penentuan variabel pengujian, perancangan dan uji purwarupa, serta analisis dan uji hipotesis.

1. Studi Literatur

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan referensi, artikel, jurnal, atau buku yang berkaitan dengan topik sebagai bahan penelitian.

2. Pengumpulan Data

Proses mendapatkan *insights* dari pengguna baru dan pengguna lama dengan menggunakan kuesioner. Dengan melakukan sampling pada satu per satu pengguna diharapkan mendapat hasil research yang akurat. Menurut Kara Pernice [11] interview pada proses *user experience* cenderung menjadi cara cepat dan mudah untuk mengumpulkan data pengguna.

3. Perumusan Hipotesis

Proses perumusan hipotesis yang didasari dari *insight* hasil interview pengguna sebelumnya. Penentuan variabel yang akan dibuat purwarupa dan diuji. Proses untuk memahami masalah dan ruang lingkup desain yang berfokus pada hasil bagi pengguna. Hasil yang diharapkan adalah dapat menentukan titik dan variabel desain yang perlu dilakukan evaluasi.

4. Perancangan dan Pengujian Purwarupa

Pengujian disiapkan dengan purwarupa yang menghasilkan desain antarmuka dengan variabel-variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Hasilnya adalah desain antarmuka website yang memenuhi aspek-aspek IMK dan siap diuji sebagai versi B. Pengujian dilakukan responden

dengan mengevaluasi antarmuka website melalui kuesioner dengan pengukuran *System Usability Scale*.

5. Analisis Data dan Uji Hipotesis

Setelah melakukan perumusan hipotesis, perancangan purwarupa, dan pengujian dilakukan, data hasil pengujian dikumpulkan dan dikelompokkan sesuai variabelnya. Data dianalisis dengan visualisasi data, keputusan desain dapat ditentukan.

1.6. Sistematika Penulisan

1.6.1. BAB I Pendahuluan

Menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

1.6.2. BAB II Tinjauan Pustaka

Menjelaskan tentang teori dan konsep yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian, penelitian-penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka penelitian.

1.6.3. BAB III Landasan Teori

Bab ini berisi penjelasan tentang dasar teori yang digunakan penulis dalam melakukan perancangan dan pembuatan program yang dapat digunakan sebagai pembandingan atau acuan di dalam pembahasan masalah.

1.6.4. BAB IV Analisis dan Perancangan

Membahas analisis dan perancangan eksperimen penelitian, pengumpulan data, pengujian eksperimen, analisis data, dan uji hipotesis.

1.6.5. BAB V Hasil Eksperimen dan Pembahasan

Bab ini berisi deskripsi eksperimen, hasil eksperimen, dan pembahasan eksperimen yang dilakukan.

1.6.6. BAB VI Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan.

