

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

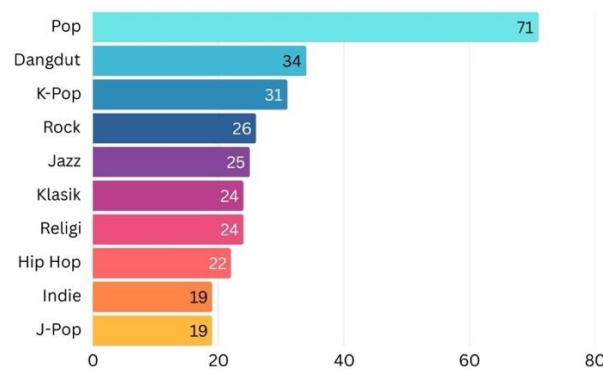
Saat ini perkembangan teknologi pada aspek-aspek kehidupan telah meningkat secara signifikan. Perkembangan yang terjadi memberikan berbagai dampak baik secara aspek atau dimensi. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin efektif serta efisiennya manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Kemudahan dalam melakukan suatu hal juga dapat dilihat dari inovasi yang ada pada industri hiburan khususnya pada industri kreatif musik (Yoganata, 2024). Transformasi digital dalam industri musik memungkinkan masyarakat untuk mengakses musik dengan lebih mudah melalui berbagai *platform streaming* (Kumar, 2024).

Kehadiran layanan ini mengubah kebiasaan mendengarkan musik dari yang sebelumnya mengandalkan format fisik atau siaran radio, menjadi konsumsi musik secara *on-demand*. Spotify, sebagai salah satu *platform streaming* terbesar, mencatat peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna di Indonesia. Laporan Start.io pada November 2024 mencatat bahwa jumlah pengguna aktif Spotify di Indonesia telah mencapai 8,83 juta jiwa. Angka ini menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap musik sangat tinggi dan terus berkembang seiring dengan kemudahan akses yang ditawarkan oleh *platform digital*.

Penikmat musik di Indonesia sendiri berasal dari berbagai kalangan dengan preferensi genre yang beragam. Kemudahan akses terhadap musik melalui *platform digital* turut mendorong masyarakat untuk mengeksplorasi berbagai genre musik yang tersedia. Keragaman ini tercermin dalam banyaknya genre musik yang diminati, seperti pop, dangdut, R&B, hingga jazz. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Jakpat pada Agustus 2024 yang dapat dilihat pada gambar 1.1, sebanyak 71% masyarakat memilih pop sebagai genre favorit, diikuti oleh dangdut sebesar 34% dan K-pop sebesar 31%.

Selain itu, berdasarkan laporan dari IDN Research bahwasannya 14% populasi generasi Z merupakan penggemar K-Pop yang artinya terdapat 10 juta lebih penggemar K-Pop pada kalangan generasi Z (Pasaman, 2024). Data ini

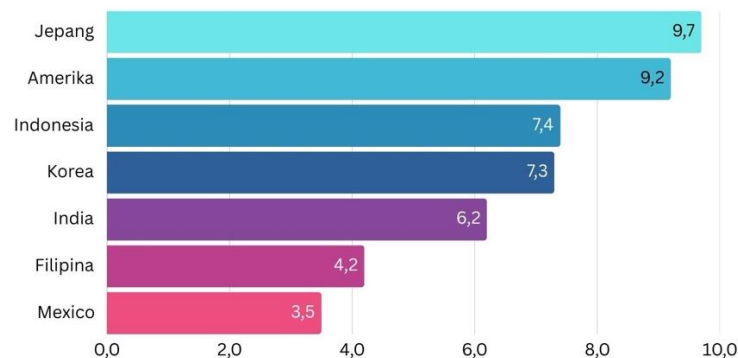
mencerminkan bahwa musik Korea atau K-pop memiliki basis penggemar yang cukup besar di Indonesia, bersaing dengan genre-genre lokal yang sudah lama berkembang. Dominasi genre musik tertentu tidak hanya mencerminkan selera masyarakat, tetapi juga menggambarkan bagaimana industri musik terus berkembang dan beradaptasi dengan tren global. K-pop, misalnya, berhasil menarik perhatian pendengar Indonesia berkat strategi pemasaran yang kuat, konten visual yang menarik, serta interaksi yang erat antara artis dan penggemarnya.



Gambar 1.1 Genre Musik Favorit Masyarakat Indonesia

(Sumber: Rizaty, 2024)

Hal tersebut diperkuat dengan data yang didapat oleh Goodstats pada gambar 1.2 bahwasanya Indonesia menempati posisi ketiga sebagai negara dengan jumlah *global streaming* grup K-Pop terbanyak di dunia pada tahun 2023 dengan total 7.4 juta total *streaming* (Prasastisiwi, 2024).



Gambar 1.2 Negara dengan Jumlah Global Streaming “Top 100 Grup K-Pop” Terbanyak Tahun 2023

(Sumber: Prasastisiwi, 2024)

Banyaknya penggemar industri musik di Indonesia juga mempengaruhi antusiasme masyarakat terhadap *event* musik. *Event* atau hiburan adalah kegiatan untuk merayakan hal-hal penting yang dilakukan pada waktu tertentu baik secara individual maupun kelompok dan terikat secara adat, budaya hingga agama yang dilakukan sepanjang hidup manusia (Noor, 2013). Antusiasme terhadap *event* musik sendiri dapat dilihat melalui data dari survei yang dilakukan oleh Populix sebanyak 77% dari responden menunjukkan bahwa masyarakat tertarik terhadap *event* musik. Sebanyak 26% responden merupakan penggemar K-Pop yang tertarik terhadap *event* musik (Alessandrina, 2024).

Hal ini diperkuat dengan data oleh IDN Times yang mengatakan bahwa terdapat 67 konser K-Pop di Indonesia sepanjang tahun 2024 (Priwiratu, 2024). Serta laporan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia yang mengatakan bahwa terdapat peningkatan yang signifikan baik penyelenggara musisi lokal maupun internasional.

Angka ini menunjukkan bahwa industri konser K-pop di Indonesia terus berkembang pesat, seiring dengan meningkatnya jumlah penggemar yang antusias menghadiri acara musik idolanya. Konser K-pop tidak hanya sekadar pertunjukan musik, tetapi juga menjadi bagian dari budaya populer yang melibatkan pengalaman eksklusif seperti *fan meeting*, *hi-touch*, dan sesi *soundcheck*, yang semakin menarik minat penggemar untuk berpartisipasi.

Antusiasme yang terus meningkat di masyarakat terhadap k-pop dan event musik membuat terciptanya peluang serta inovasi baru pada segmen tersebut. Salah satu diantaranya adalah sistem ticketing konser yang mengalami perkembangan berupa *ticketing online*. Berbagai *platform* menjadi sarana dalam melakukan *ticketing online* seperti traveloka, tiket.com, bahkan bank.

Mecima sebagai perusahaan yang bergerak di bidang promotor konser melihat hal tersebut menjadi sebuah peluang. Mecimapro melakukan inovasi baru berupa pengadaan *website ticketing* bagi para pengguna yang ingin merasakan pengalaman yang lebih baik. Terdapat keuntungan bagi pengguna yang melakukan *ticketing* melalui *website* Mecimapro salah satunya seperti *seat section* yang lebih baik dibandingkan apabila menggunakan *platform* lain. Namun, agar fitur jual beli

pada *website* yang telah dirancang dapat memberikan pengalaman yang memuaskan, diperlukan perhatian khusus pada perancangan *user interface* dan *user experience*.

UI mencakup elemen-elemen visual serta interaksi seperti *icon*, *button*, *menu*, *layout* serta desain secara keseluruhan. Sedangkan, UX adalah hal yang dirasakan oleh pengguna dari penggunaan produk, sistem maupun suatu layanan. UI dan UX yang baik adalah yang memiliki tata letak yang intuitif, navigasi yang mudah dipahami, warna dan visual yang tepat, responsivitas yang terhadap perangkat sehingga dapat menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan (Fithri, Muluk & Rayhanda, 2024).

Berdasarkan penjelasan di atas maka sebuah produk atau sistem memiliki UI dan UX yang baik apabila produk atau sistem tersebut mudah digunakan serta memiliki visual yang menarik. Mecimapro dalam hal tersebut belum dapat menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan. Hal tersebut dapat terlihat dari lebih dari 300 cuitan pengguna di aplikasi X mengenai *user interface* dan *user experience website* pada saat melakukan *ticketing*. Rangkuman cuitan pengguna dapat dilihat di tabel 1.1

Tabel 1.1 Cuitan Pengguna Aplikasi X Mengenai *User Interface* Dan *User Experience Website* Pada Saat Melakukan *Ticketing*

Tanggal	Username	Cuitan
06 Januari 2025	@Sk****	“Klo mau ngetest sistem baru, at least testing web dulu, ajak semua member kalian testing. jangan pas war konser beneran malah jadi bahan testing website kalian yg jelek dari ui sampe ux jelek semua.harga membership tuh gak murah ya. benerin ui/ux lu, HIRE DESIGNER & DEVELOPER yg bagus. jelek banget kaya

		website abal abal (emang abal abal sih) please IMPROVE. @mecimapro
07 Januari 2025	@Sy*****	“Jujur yaa website mecima tuh sangat jelek, gue lgi belajar web desain dr segi wireframe aje kureng bnget udh kaya wireframe tugas gue sbg pemula”

Berdasarkan cuitan di atas dapat dilihat bahwasanya terdapat permasalahan pada *website* Mecimapro. Banyak pengguna masih merasa bahwa *user interface* serta *user experience* dari Mecimpro sendiri belum optimal sehingga tidak tercapainya kepuasan oleh pengguna. Hal ini diperkuat dari *engagement* dukungan opini berupa *retweet* sebesar 1.1k pada akun @lelyr13 yang menunjukkan banyaknya yang setuju dengan opini yang sama. Selain itu munculnya tagar #MecimaPro_Not_Profesional hingga masuk *trending* Indonesia mengenai hal tersebut.

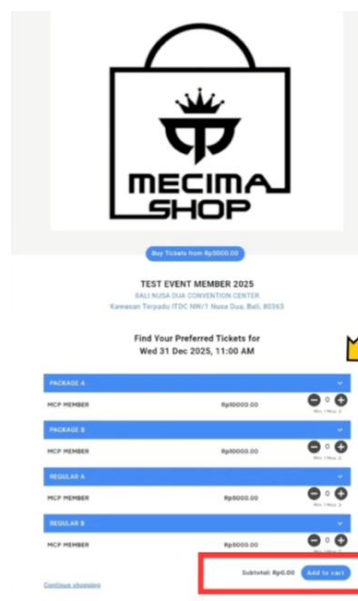
Dampak dari permasalahan ini adalah terdapat desakan dari para penggemar ke agensi naungan artis yang menyatakan mengenai penolakan Mecimapro sebagai promotor konser. Padahal *user experience* dan *user interface design* dalam industri memiliki tujuan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui kemudahan serta kenyamanan dalam berinteraksi dengan sistem tertentu (Wiwesa, 2021).

Selain itu, berdasarkan penelitian oleh Riansyah dkk bahwasannya *user experience* mempengaruhi kepuasan pengguna. Terdapat 88% pengguna yang menyatakan tidak akan kembali menggunakan sistem yang sama apabila mengalami *user experience* yang buruk (Riansyah dkk, 2024). Diperkuat oleh Forrester *research* bahwa *user interface* dan *user experience* yang baik dapat meningkatkan *conversion rate* hingga 200% (Gualtieri, 2009).

Berdasarkan penelitian di atas, didapati bahwasannya *user experience* dan *user interface* dapat mempengaruhi sebuah bisnis yang dalam hal ini permasalahan pada *user interface* dan *user experience* pada *website* Mecimapro dapat mempengaruhi bisnis Mecimapro pada masa yang akan datang seperti pada *conversion rate* hingga *repurchase intention* yang berpotensi mengalami penurunan.

Salah satu permasalahan pada *ticketing* Mecimapro terdapat pada alur ux yang membuat pengguna untuk antri terlebih dahulu dengan login pada tahapan selanjutnya menyebabkan alur pemesanan tidak efisien. Selain itu, banyak pengguna yang merasa tampilan dari *website* Mecimapro tidak menarik secara estetika. Desain yang kurang modern, pemilihan warna yang tidak harmonis, serta tipografi yang kurang konsisten membuat *website* ini terasa kurang menarik secara visual yang dapat dilihat pada gambar 1.3 dan 3.2.

Maka dalam hal ini, Mecimapro belum dapat memenuhi ekspektasi serta kepuasan dari pengguna. Dengan adanya permasalahan dan fenomena yang terjadi pada Mecimapro, membuat adanya penelitian ini dengan tujuan ingin memahami akar permasalahan yang ada pada *website* Mecimapro khususnya pada *user interface* dan *user experience*.



Gambar 1.3 Alur Pemesan Tiket Mecimapro

(Sumber: Mecimapro.com)

Penelitian ini menggunakan metode *design thinking* dengan metode evaluasi menggunakan *system usability scale* dan *user experience questionnaire* dengan judul “EVALUASI DAN PERBAIKAN UI/UX TICKETING WEBSITE MECIMAPRO DENGAN METODE DESIGN THINKING”. SUS merupakan instrumen evaluasi *usability* yang telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian karena terbukti efektif dalam mengukur tingkat kegunaan sistem. Metode ini memberikan gambaran mengenai persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan suatu sistem melalui skala pengukuran sederhana. Penggunaan *system usability scale* sangat membantu dalam memperoleh data kuantitatif terkait tingkat *usability* suatu sistem (Novianti & Voutama, 2024).

Penelitian ini juga menggunakan *user experience questionnaire* untuk mengevaluasi aspek pengalaman pengguna secara komprehensif. *User experience questionnaire* mampu mengukur berbagai dimensi UX seperti daya tarik visual dan emosional, kejelasan informasi, efisiensi penggunaan sistem, ketepatan fungsi serta fitur-fitur yang disediakan, stimulasi atau motivasi pengguna untuk terus berinteraksi dengan sistem, hingga kebaruan atau inovasi desain dibandingkan kompetitor atau produk lain sejenis. Ariwanta, Gunawan, dan Indrawan (2024) menyatakan bahwa *user experience questionnaire* merupakan instrumen evaluasi UX yang efektif karena mampu memberikan gambaran lengkap tentang persepsi pengguna terhadap suatu sistem informasi.

Design Thinking adalah metode pemecahan masalah yang berpusat pada pengguna yang bertujuan untuk memahami kebutuhan pengguna secara mendalam dan menghasilkan solusi yang inovatif serta efektif. Pendekatan ini menekankan pada eksplorasi permasalahan secara holistik sebelum menghasilkan solusi, sehingga cocok untuk diterapkan dalam evaluasi dan perbaikan UI/UX *website* Mecimapro. Menurut Brown (2009), *design thinking* terdiri dari lima tahapan utama:

1. *Empathize*: Pada tahap ini bertujuan untuk memahami pengalaman, kebutuhan, dan permasalahan pengguna melalui observasi, wawancara, serta analisis data pengguna. Dalam konteks penelitian ini, tahap *empathize* dilakukan

dengan mengumpulkan *feedback* dari pengguna Mecimapro melalui media sosial, survei, serta ulasan pengguna di berbagai *platform*.

2. *Define*: Setelah memahami permasalahan yang dihadapi pengguna, tahap ini bertujuan untuk merumuskan permasalahan utama yang harus diselesaikan. Dalam penelitian ini, berbagai keluhan pengguna akan dikategorikan dan dianalisis guna menemukan akar penyebab ketidakpuasan pengguna terhadap *website* Mecimapro.
3. *Ideate*: Tahap ini merupakan proses brainstorming untuk menghasilkan berbagai solusi potensial berdasarkan permasalahan yang telah teridentifikasi sebelumnya. Dalam konteks UI/UX, proses ini dapat mencakup perancangan *wireframe*, *user flow* yang lebih baik, serta pengoptimalan elemen desain agar lebih intuitif dan *user-friendly*.
4. *Prototype*: Setelah memilih solusi yang paling potensial, tahap ini melibatkan pembuatan prototipe awal yang dapat diuji oleh pengguna. Prototipe ini dapat berupa *low-fidelity wireframe* hingga *high-fidelity interactive prototype* guna mendapatkan umpan balik awal sebelum implementasi lebih lanjut.
5. *Test*: Tahap terakhir melibatkan pengujian prototipe dengan pengguna asli untuk mengevaluasi efektivitas solusi yang telah dirancang. Umpan balik yang diperoleh dari pengujian ini kemudian digunakan untuk melakukan iterasi dan penyempurnaan desain.

Design thinking telah terbukti efektif dalam menghasilkan solusi UI/UX yang selaras dengan kebutuhan pengguna (Dianasari & Baihaqi, 2024). Metode ini tidak hanya mengevaluasi masalah yang ada, tetapi juga memastikan bahwa solusi yang diberikan benar-benar relevan dengan pengalaman pengguna sesungguhnya. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode evaluasi *system usability scale* dan *user experience questionnaire* dalam pengumpulan data.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, berikut merupakan rumusan masalah yang menjadi fokus dalam kajian penelitian ini:

1. Bagaimana hasil analisis UI dan UX *ticketing* pada *website* Mecimapro menggunakan metode *design thinking*?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan UI dan UX *ticketing* pada *website* Mecimapro menggunakan *design thinking*?
3. Bagaimana hasil rekomendasi perbaikan UI dan UX *ticketing* pada *website* Mecimapro menggunakan *design thinking*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka berikut merupakan tujuan dari penelitian yang dilakukan:

1. Mengetahui hasil analisis UI dan UX pada *website* Mecimapro pada bagian *ticketing events* sebelum dilakukan perancangan ulang.
2. Untuk memberikan hasil evaluasi berupa perancangan ulang *website* Mecimapro pada bagian *ticketing events* menggunakan *design thinking*.
3. Mengetahui hasil perbandingan analisis UI dan UX pada *website* Mecimapro pada bagian *ticketing events* setelah dilakukan perancangan ulang dengan menggunakan metode *design thinking*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan dan tujuan yang telah dijabarkan, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Berikut merupakan manfaat teoritis dan praktis dari penelitian ini:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat seperti:

1. Memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan dalam bidang teknologi khususnya dalam hal perancangan ulang *website*.
2. Menambah wawasan mengenai proses *design thinking* dalam pengembangan *user interface* dan *user experience*.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat seperti:

1. Bagi objek penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Mecimapro mengenai *website* yang dimiliki khususnya pada bagian *ticketing* serta dapat

digunakan sebagai bahan perbaikan untuk nantinya implementasikan kedepannya. Selain itu, diharapkan Mecimapro dapat memperbaiki dan memaksimalkan alur atau proses bisnis dari *ticketing events* sehingga tercapainya kepuasan oleh konsumen.

2. Bagi pengguna Mecimapro

Adanya perbaikan dari segi *user interface* serta *user experience* diharapkan pengguna dapat pengalaman yang lebih baik dan intuitif dalam menggunakan *website* ini.

3. Bagi praktisi

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengalaman serta pengetahuan baru khususnya mengenai perancangan ulang dan sebuah *website*.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi berisi keseluruhan isi skripsi serta pembahasannya. Hal tersebut bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan penelitian. Terdapat 5 (lima) bab secara urut yang dapat dilihat di tabel ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini berisi latar belakang skripsi, kemudian rumusan masalah yang dilanjutkan dengan tujuan penelitian serta manfaat penelitian yang diakhiri dengan struktur organisasi skripsi.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bagian ini berisi mengenai teori-teori yang relevan dengan penelitian. Selain itu, bagian ini juga berisi penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki tema serupa.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan selama penelitian mulai dari objek, jenis metode, operasionalisasi variabel, jenis dan sumber data, populasi dan sampel dari penelitian, teknik pengumpulan data, pengujian validitas dan reliabilitas hingga rancangan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan penjelasan mengenai proses evaluasi serta perbaikan terhadap *website* Mecimapro dengan menggunakan metode *design thinking* dengan menggunakan penilaian *system usability score* dan *user experience questionnaire*.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk pengembangan lebih lanjut dan arah dari penelitian selanjutnya