

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada masa sekarang masyarakat dipermudah dengan kemajuan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya dalam pemesanan tiket yang dapat dilakukan secara online, tidak seperti dulu untuk pemesanan tiket masih dilakukan secara manual dengan mendatangi agen penjualan tiket ataupun langsung ke terminal, stasiun atau bandara. Membeli tiket secara manual tentu memakan waktu yang lama dan membutuhkan tenaga yang besar, maka dengan majunya teknologi dan semakin mudahnya akses internet mulailah muncul web *E-Ticketing* yang semakin dikenal dan dipakai oleh masyarakat sekarang membuat peluang bisnis dalam *E-commerce* untuk pemesanan tiket secara online terbuka lebar yang membuat banyak pengembang web *E-commerce* semakin banyak dan didukung dengan masyarakat yang mulai berpindah ke arah digital.

Web *E-Ticketing* yang sudah cukup dikenal di Indonesia adalah Tiket.com dan Pegipegi.com, menurut data dari *www.similiarweb.com* pada bulan September 2018 website Tiket.com diakses oleh 6.650.000 pengguna dan untuk Pegipegi.com sebanyak 3.750.000 pengguna . Kedua web tersebut

menyediakan untuk pemesanan tiket pesawat, kereta api dan kamar hotel, kedua web tersebut tentu memiliki proses bisnis masing-masing.

Berdasarkan hal diatas penulis tertarik untuk melakukan perbandingan pada dua *E-Ticketing* tersebut dalam proses bisnisnya dalam pemesanan tiket online untuk mengetahui proses bisnis mana yang lebih cepat dan lebih disukai oleh pengguna web tersebut berdasarkan analisa dengan metode *GOMS* dan kuisisioner.

Penelitian ini menggunakan teknik *KLM* dari metode *GOMS* untuk menghitung kecepatan dalam proses yang terjadi saat pembelian tiket kereta api dan kuisisioner untuk melihat tanggapan dari pengguna untuk proses pembelian yang ada.

1.2. Rumusan Masalah

Menurut permasalahan diatas maka dapat dirumuskan masalah yang ada yaitu bagaimana menganalisis *user interface* dan *user experience* pada kedua web *E-Ticketing* tersebut dengan menggunakan pendekatan *GOMS analysis* dan kuisisioner.

1.3. Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang ada di penelitian ini antara lain:

- 1) Proses yang dianalisis adalah *user interface* bagian pemesanan tiket kereta dari dua web *E-Ticketing*.
- 2) Pengujian menggunakan metode *GOMS analysis* dengan teknik *KLM*.
- 3) Penelitian menggunakan kuisisioner dan responden untuk kuisisioner dalam

penelitian ini adalah mereka yang sudah pernah melakukan kegiatan pemesanan tiket online .

- 4) Proses yang dianalisis pada penelitian ini terbatas hanya pada proses pemesanan pada kedua web *E-Ticketing*, tidak mencakup proses pembayaran dan setelahnya.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil perhitungan GOMS dengan teknik KLM pada saat melakukan pemesanan tiket kereta dan pesawat online pada dua website tersebut serta menilai *user interface* dan *user experience* menggunakan *GOMS analysis* dan kuisisioner.

1.5. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a) Mengetahui analisis masing-masing web dengan cara menghitung menggunakan metode *GOMS analysis* dengan teknik *KLM*.
- b) Memberikan hasil perbandingan mana yang lebih disukai oleh pengguna.