

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gaya hidup sebagian orang yang terus berkembang, kegiatan jual dan beli yang dulunya hanya dikenal melalui toko fisik dan juga pemesanan segala jenis tiket baik tiket konser, bioskop, pesawat ataupun pemesanan hotel yang dahulunya hanya dapat dibeli di tempat secara langsung kini semuanya dapat dilakukan secara *online*. Prosedur pemesanan yang dulunya mengharuskan pembeli dan penjual untuk bertemu secara langsung, kini hanya dengan memanfaatkan *smartphone* yang terintegrasi dengan internet semuanya dapat dilakukan dengan begitu mudah. Jumlah pengguna internet di Indonesia memiliki tren naik yang konsisten. Survei terbaru yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengungkapkan bahwa jumlah pengguna internet saat ini di Indonesia telah mencapai 210 juta orang [1]. Kepentingan umum yang meluas dalam mengintegrasikan *smartphone* ke dalam rutinitas sehari-hari terkait erat dengan kegunaan dan efisiensi *smartphone*. Ini merangsang minat dan persaingan di antara perusahaan untuk menciptakan produk yang berpusat pada *Mobile Applications*, khususnya di bidang bisnis pemesanan hotel. Dengan munculnya aplikasi pemesanan hotel, banyak perusahaan sekarang mencari dana substansial untuk meningkatkan aplikasi *mobile* mereka. Salah satu perusahaan tersebut adalah aplikasi Hotel Murah, yang memungkinkan klien untuk dengan mudah melakukan pemesanan hotel secara *online*.

Aplikasi Hotel Murah merupakan salah satu perusahaan *travel* di Indonesia. Hotel Murah adalah sebuah platform yang memungkinkan pengguna untuk melakukan reservasi hotel di berbagai kota besar di Indonesia dan internasional, dengan menawarkan berbagai fasilitas. Hotel Murah memiliki jaringan yang luas dengan lebih dari 350.000 hotel, yang tersebar di seluruh Indonesia dan beberapa lokasi Internasional [2]. Sampai sejauh ini belum diketahui sejauh mana tingkat *usability* dari aplikasi Hotel Murah itu sendiri yang dapat dilihat dari belum adanya penelitian yang membahas tentang sejauh mana tingkat *usability* pada aplikasi Hotel Murah. Oleh

karena itu evaluasi terhadap aplikasi Hotel Murah memiliki arti penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna dan menyoroti aspek kegunaan [3].

Dalam mengembangkan suatu sistem tidak terlepas dari yang namanya *usability*, *usability* adalah proses metodelis yang digunakan untuk mengevaluasi cara pengguna berinteraksi dengan produk, untuk mengidentifikasi masalah potensial dan memungkinkan penyebaran perbaikan untuk mengoptimalkan *usability* [4]. *Usability* adalah komponen fundamental dari konsep yang lebih luas tentang pengalaman pengguna, yang mencakup penilaian efektivitas, efisiensi, dan kesenangan pengguna dalam domain tertentu. Sistem dianggap memiliki tingkat *usability* yang tinggi ketika pengguna dapat dengan mudah mendapatkan hasil yang diinginkan dan dengan mudah memahami sistem [5]. Tingkat *usability* menentukan apakah sistem berguna, ideal bagi pengguna, dan tahan lama kegunaannya [6]. Sederhananya, pengguna memiliki kebutuhan yang kuat untuk dengan mudah dan segera memahami informasi yang disajikan oleh suatu sistem. [7].

Maka dari itu, suatu sistem perlu dievaluasi menurut standar yang sama untuk menyadari bagaimana standar yang ada pada sistem pada saat itu. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi yang relevan untuk dapat mengetahui standar rancangan *interface* serta taraf *usability* pada suatu sistem [8].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi latar belakang yang tersedia, tidak jelas sejauh mana aplikasi Hotel Murah memprioritaskan kegunaan (*usability*). Secara khusus, tidak ada penelitian sebelumnya yang menganalisis penekanan yang ditempatkan pada *usability* dalam aplikasi Hotel Murah.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka muncul pertanyaan penelitian yaitu:

1. Apa saja temuan dari hasil evaluasi *usability* pada aplikasi Hotel Murah?
2. Apa saja rekomendasi perbaikan aplikasi Hotel Murah ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari studi ini, seperti yang dinyatakan dalam formulasi masalah sebelumnya, adalah untuk menilai tingkat kegunaan (*usability*) pada aplikasi Hotel Murah dan menawarkan rekomendasi berdasarkan temuan *usability* untuk perbaikan di masa depan.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Analisis *Usability* pada penelitian ini hanya dilakukan pada aplikasi *mobile* khususnya *iOS*, tidak dilakukan pada *Web*.
2. Peneliti hanya menganalisis berdasarkan prinsip 10 *Usability Heuristics*.
3. Penelitian ini hanya melibatkan 4 evaluator.
4. Analisis ini mengacu pada metode *Usability Heuristic Evaluation* serta menggunakan skala penilaian severity rating untuk menilai seberapa parah dari permasalahan *usability test* yang telah ditemukan.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang sudah dijabarkan di atas, maka manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

1. Menambah pengetahuan tentang analisis aspek *usability* pada aplikasi Hotel Murah dan masukan bagi pengembang untuk memperbaiki aplikasi Hotel Murah.
2. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sama.

1.7 Bagan Keterkaitan

Berikut merupakan diagram keterkaitan antara latar belakang, masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Bagan Keterkaitan