

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era digital saat ini menjadikan internet sebagai kebutuhan bagi setiap orang. Dilansir melalui laporan Badan Pusat Statistik yang diterbitkan bertajuk “Statistik Telekomunikasi Indonesia 2020” melansir bahwa 78,18% dari seluruh penduduk di Indonesia telah menggunakan internet [1]. Cepatnya perkembangan Teknologi membuat semua kalangan menggunakan internet untuk mencari berbagai Informasi dalam kebutuhan sehari-hari. Internet digunakan sebagai media perantara untuk dapat berkomunikasi serta memudahkan bertukar berbagai Informasi berupa video, audio, file milik pribadi, instansi maupun perusahaan [6].

Website ialah sejumlah halaman web yang memiliki topik saling berhubungan, disertai dengan berkas-berkas dalam bentuk gambar, video, dan sejenisnya. Website biasanya ditempatkan pada server web yang dapat diakses melalui jaringan internet, LAN melalui sebuah alamat internet yang dikenal dengan URL [7]. Platform yang memberikan berbagai Informasi dengan mudah dimana dan kapan saja. Pengguna dapat mengakses website hanya dengan cara terhubung melalui jaringan internet sehingga dapat dengan mudah mencari dan mengumpulkan Informasi yang dibutuhkan [8]. Website menjadi sangat dibutuhkan karena sebagai kegiatan promosi dalam menyebarkan Informasi secara luas oleh banyak perusahaan.

Traveloka yang merupakan perusahaan travel terkemuka di Asia Tenggara sebagai platform digital yang menyediakan berbagai kebutuhan sehari-hari untuk memudahkan penggunaannya mendapatkan berbagai pelayanan secara cepat, efektif serta efisien [9]. Saat ini penawaran pelayanan yang disediakan oleh Traveloka meliputi layanan transportasi seperti tiket pesawat, kereta api, bus, serta berbagai pilihan akomodasi, termasuk hotel, apartemen dan lain sebagainya [2].

Traveloka memiliki kelebihan dengan memberikan layanan kemudahan kepada seluruh konsumen dengan pemesanan dari mana dan

kapan saja, dan siap melayani kebutuhan konsumen 24 jam selama 7 hari. Sehingga menghemat banyak tenaga dan waktu, serta menyediakan beragam metode pembayaran untuk konsumen. Traveloka tersedia dalam website dan aplikasi, sehingga konsumen dapat melakukan pemesanan melalui kedua platform tersebut, aplikasi Traveloka sudah di unduh lebih dari 60 juta kali, menjadikanya aplikasi pemesanan perjalanan dengan gaya hidup populer di kawasan asia tenggara [2]. Sedangkan website Traveloka tercatat Memiliki 12,6 juta kunjungan pada desember 2021 lalu, meraih angka pengunjung tertinggi sebagai situs perjalanan dan Indonesia menjadi negara dengan jumlah terbesar sebagai pengunjung website Traveloka [3]. Dengan banyaknya pengguna pada Traveloka, maka kepuasan serta kenyamanan menjadi yang paling utama. Berdasarkan uraian diatas untuk mengetahui tingkat pengalaman pengguna pada website serta aplikasi Traveloka maka dilakukan evaluasi.

Quality in Use Integrated Measurement (QUIM) ialah model pengukuran *usability* yang digunakan untuk mendapat hasil evaluasi berupa nilai presentase dari suatu sistem[4]. Model ini cocok dan dapat digunakan untuk pengguna pemula juga dapat diterapkan oleh ahli kegunaan dan non-ahli [10]. QUIM memiliki 10 model konsolidasi dalam pengujian *usability* yaitu, *efficiency, effectiveness, productivity, satisfaction, learnability, safety, trustfulness, acesability, universality, usefulness* [11]. *Cognitive walkthrough* merupakan metode yang berfokus pada kesederhanaan serta pembelajaran sehingga mudah untuk diimplementasikan[5]. Oleh karenaitu, kedua Metode tersebutlah yang akan digunakan untuk mengetahui aspek *usability* dan mengevaluasi website dan aplikasi Traveloka.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan. Maka, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah:

1. Mengevaluasi Bagaimana tingkat *usability* pada website dan aplikasi Traveloka.
2. Apakah website dan aplikasi Traveloka dapat dievaluasi menggunakan

Quality in Use Integrated Measurement (QUIM) dan *Cognitive Walkthrough*.

3. Rekomendasi perbaikan pada website atau aplikasi Traveloka.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk mengevaluasi dan mengetahui seberapa tingkat *User Experience* dalam segi usability pada website dan Traveloka menggunakan *Quality in Use Integrated Measurement (QUIM)* dan *Cognitive Walkthrough*.

1.4 Batasan Masalah

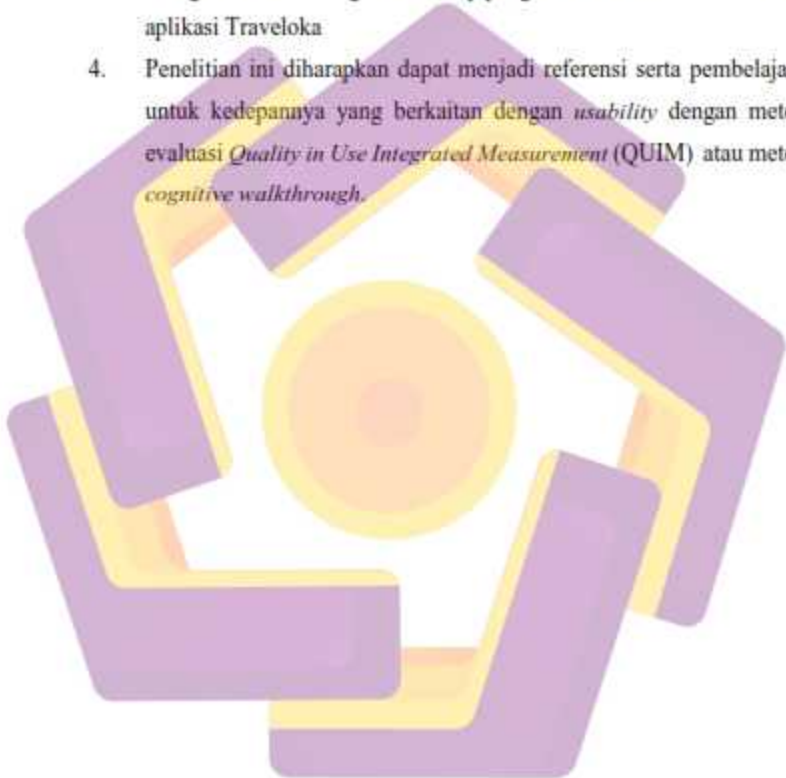
Beberapa batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada website dan aplikasi Traveloka fitur pemesanan tiket pesawat, tiket kereta dan hotel.
2. Pengujian *usability* website dan aplikasi Traveloka diujikan kepada pengguna akhir dengan kriteria :
 - a. Pernah menggunakan website atau aplikasi Traveloka
 - b. Pernah melakukan pemesanan tiket pesawat, tiket kereta atau hotel
 - c. Berdomisili Jakarta [12], Tangerang atau Serang [13]
3. Pengujian *usability* website dan aplikasi Traveloka dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden kemudian hasil yang lebih rendah akan dilakukan validasi melalui wawancara.
4. Teknik pengukuran pendapat responden dengan menggunakan skala likert.
5. Metode yang digunakan ialah *Quality in Use Integrated Measurement (QUIM)* dan *Cognitive Walkthrough*.
6. Penelitian ini hanya sampai pada tahap evaluasi.

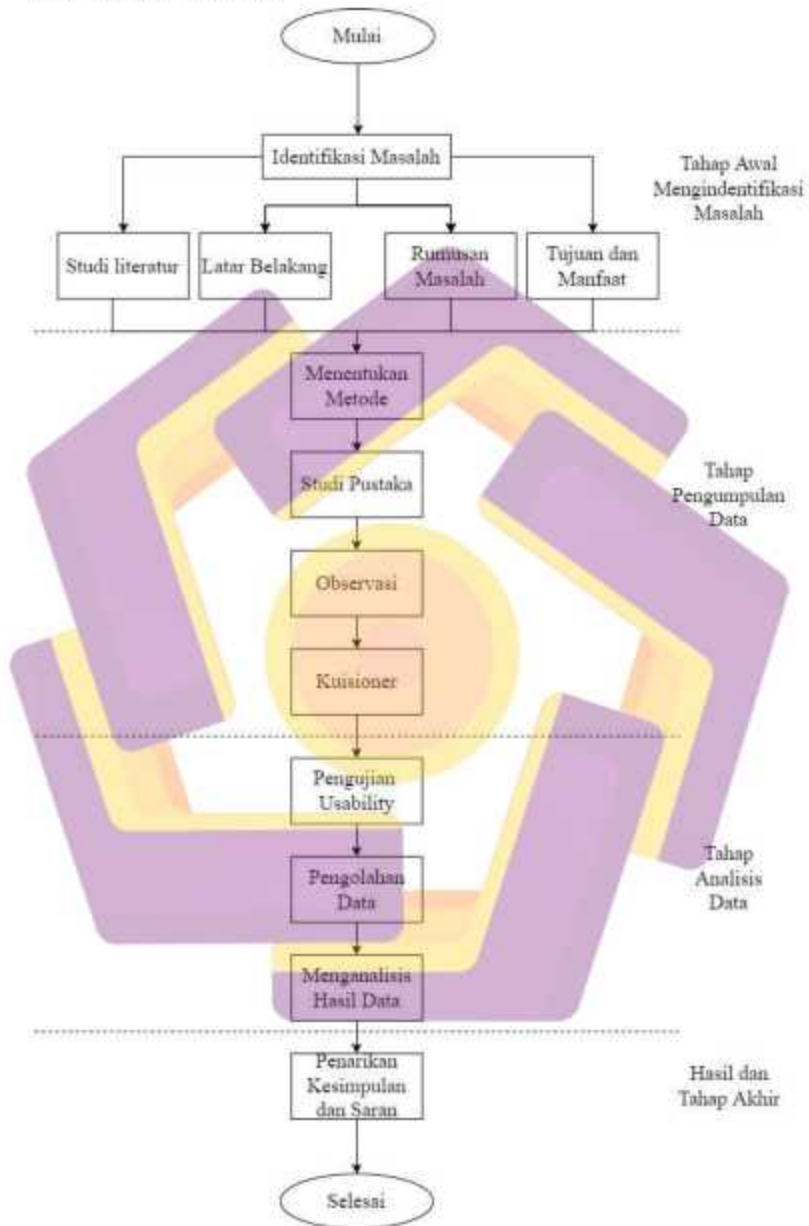
1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh pada penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini diharapkan dapat Meningkatkan pemahaman mengenai *usability* pada sebuah website maupun aplikasi.
2. Mengetahui sejauh mana tingkat *User Experience* pada website dan aplikasi Traveloka saat ini.
3. Mengetahui mana tingkat *usability* yang lebih baik antara website dan aplikasi Traveloka
4. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta pembelajaran untuk kedepannya yang berkaitan dengan *usability* dengan metode evaluasi *Quality in Use Integrated Measurement (QUIM)* atau metode *cognitive walkthrough*.



1.6 Metode Penelitian



1.6.1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dengan melakukan analisa pengumpulan data dengan metode observasi, metode kuesioner dan studi pustaka.

1. Studi Pustaka

Pada studi pustaka ini penulis mengumpulkan, membaca, serta mempelajari teori-teori sumber Informasi, wawasan dan pengetahuan yang terdapat dalam buku, website, jurnal dan karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Metode Observasi

Metode observasi ialah tahap pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan observasi atau pengamatan secara langsung pada website dan aplikasi Traveloka, agar penulis dapat menyempurnakan penelitian untuk mencapai hasil yang maksimal.

3. Metode Kuesioner

Metode ini dilakukan untuk memperoleh data seberapa tingkat *User Experience* dengan usability pada website dan aplikasi Traveloka, dengan memberikan pertanyaan terhadap responden melalui google form yang kemudian disebar luaskan melalui media social.

1.6.2. Metode Analisis

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis kuantitatif yang difokuskan hasil dari data-data yang didapatkan melalui *Quality in Use Integrated Measuremet* (QUIM) dan *Cognitive Walkthrough* dengan pengujian analisa dilakukan berdasarkan hasil jawaban kuesioner dari responden dan wawancara.

1. 7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dan penyusunan laporan penelitian skripsi dengan urutan Berikut :

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan teori-teori dan referensi yang berhubungan dengan konsep dan teori dasar materi yang terkait selama penelitian dalam penyusunan skripsi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tata cara penelitian berdasarkan metode penelitian yang dipilih dan digunakan antara lain metode pengumpulan data (studi literature dan observasi) dan tahap analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai proses evaluasi yang dilakukan pada tahap awal hingga akhir final hasil serta pembahasan yang didapat pada penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini mengemukakan kembali masalah penelitian, menjawab rumusan masalah dan bukti pencapaian penelitian dalam bentuk kesimpulan serta saran dalam pada penelitian ini untuk Pengembangan lebih lanjut agar mencapai hasil yang lebih baik.