

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Proyek

Layanan internet berkembang pesat di sektor perjalanan dan pariwisata sehingga berdampak pada bagaimana bisnis terhubung ke aplikasi mobil secara efektif. Pengguna cenderung melakukan perencanaan dan pemesanan hotel dengan mudah melalui aplikasi mobil. Aplikasi mobil menjadi salah satu hal yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan. Salah satu perusahaan yang mengikuti tren ini adalah PT Airy Nest Indonesia yang merupakan perusahaan yang memiliki fokus pada *website* atau aplikasi mobil Airy dengan fitur *booking* dan *ticketing online* yang memberikan pelayanan reservasi tiket.

Aplikasi Airy merupakan salah satu aplikasi yang menyediakan layanan pemesanan hotel yang ada di Indonesia. Sebagian besar pengguna merasa hotel yang ada sangat minim dalam menyajikan fasilitas, padahal tarif kamar tidak terlalu murah, jadi seakan tidak sebanding dengan fasilitas yang didapat. Dari segi bisnis, *budget* hotel dengan tingkat sewa atau hunian tidak berimbang dengan jumlah kamar yang ada. Disinilah Aplikasi Airy berperan sebagai jaringan akomodasi *budget virtual*. Aplikasi Airy punya solusi terbaik, pertama dari segi pengguna, Aplikasi Airy menawarkan pengalaman menginap layaknya di hotel berbintang dengan segudang fasilitas terbaik yang disediakan, meski dengan tarif yang bahkan jauh lebih murah dibandingkan hotel-hotel pada umumnya. Lalu dari segi pebisnis hotel, Aplikasi Airy berupaya meningkatkan tingkat hunian mitra hotel dengan upaya-upaya berupa pendekatan teknologi, manajemen pemasaran yang baik, serta yang terpenting yakni membuka jalur penjualan yang signifikan dengan mitra-mitra yang dimiliki oleh Aplikasi Airy [1].

Meski telah mencapai jumlah pengguna dan mendapat antusiasme yang cukup banyak, namun dari hasil observasi yang telah dilakukan peneliti terdapat masalah pada aplikasi Airy seperti UX aplikasi terasa aneh, saat memilih lokasi menginap terasa sangat lama, dan aplikasi tidak dapat dibuka walaupun sudah di-*update*.

*User experience* merupakan suatu respon serta persepsi seseorang yang dihasilkan dari prediksi dan penggunaan dari suatu *system*, *product* ataupun *services*. Metode UEQ (*User Experience Questionnaire*) adalah sebuah alat atau kuesioner yang mudah dan efisien dalam mengukur *User Experience* (UX). Alasan menggunakan metode UEQ ini memudahkan peneliti dalam mengukur UX pada sebuah desain aplikasi. UEQ berisi 6 skala penilaian, yaitu: Daya Tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspicuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), Kebaruan (*Novelty*) [1].

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan Tugas Akhir dengan judul “**Pengukuran User Experience Aplikasi Mobil Layanan Pemesanan Hotel Online “Airy” Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)**”.

## 1.2 Tujuan Proyek

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah untuk mengukur pengalaman pengguna dalam pemesanan hotel *online* Airy.

## 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup proyek ini adalah :

1. Tools yang dipakai dalam penelitian ini adalah *Data Analysis Tools*.
2. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i kelas proyek di Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil yang berjumlah 46 orang.
3. Menggunakan metode UEQ menggunakan 6 skala penelitian yaitu : *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty*
4. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna dengan pengisian kuesioner.

## 1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

### 1.4.1 Personil Proyek

Tabel berikut ini menjelaskan tugas dari masing-masing personil proyek.

Tabel 1. 1 Personil Proyek

NIM	NAMA	TUGAS
142111231	Prasetyo Haryadi	1. Mencari referensi pustaka dari berbagai sumber. 2. Mengolah data hasil kuesioner. 3. Menarik kesimpulan.
152112918	Octorio Sandi Simanjuntak	1. Mengobservasi aplikasi mobil “Airy”. 2. Menarik kesimpulan. 3. Menyusun laporan tugas akhir.
152113131	Miduk Arhta Timoteus Sihombing	1. Menyusun dan menyebarkan kuesioner. 2. Mengolah data dari hasil kuesioner 3. Menarik kesimpulan.

### 1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Tabel berikut ini menunjukkan rencana jadwal pelaksanaan proyek.

Tabel 1. 2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Kegiatan	September				Oktober				November				Desember			
	2019				2019				2019				2019			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Mencari referensi pustaka dari berbagai sumber.																
Mengobservasi aplikasi mobil Airy.																
Menyusun dan menyebarkan kuesioner.																
Mengolah data dari hasil kuesioner.																
Menarik kesimpulan.																
Menyusun laporan tugas akhir.																

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL