

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Proyek

Hotel merupakan suatu bentuk organisasi yang menawarkan suatu layanan dibidang jasa dalam hal penyediaan tempat tinggal yang sementara atau waktu tertentu. Dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat maju saat ini, hotel juga semakin berkembang mengikuti arus teknologi, dimana teknologi informasi merupakan salah satu yang dapat membantu kelancaran operasional suatu organisasi. Agoda dan Hotels.com merupakan *platform* hotel *online* yang digunakan sebagai sarana untuk mempromosikan hotel melalui media internet dan memberikan layanan seperti reservasi secara *online* yang di dalamnya terdapat berbagai macam pilihan hotel dalam dan luar negeri dan terdapat berbagai jenis tipe kamar, berbagai macam metode pembayaran, proses pemesanan, dan proses pendaftaran anggota baru maupun *login*. Tampilan yang menarik, mudah, dan penggunaan yang nyaman dari kedua *website* hotel tersebut juga merupakan faktor pendukung keberhasilan dari sebuah website. Kualitas dari sebuah website juga menjadi pertimbangan pengguna dalam mengakses website.

Untuk mengetahui keberhasilan dan kualitas dari sebuah *website* hotel tersebut perlu dilakukan pengujian dari segi tampilan maupun segi penggunaan dengan menggunakan *usability*. Pengujian yang akan dilakukan dalam hal ini terdiri dari segi tampilan (*User Interface*) dan segi pengalaman pengguna (*User Experience*) dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) yang merupakan kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur *usability* sistem menurut sudut pandang subyektif pengguna[1]. Terdapat beberapa metode dalam pengujian *user interface*, tetapi metode *System Usability Scale* (SUS) digunakan karena dalam melakukan pengujian lebih menekankan perspektif pengguna akhir sehingga hasil evaluasi akan lebihsesuai dengan keadaan nyata. Pengujian SUS memiliki 10 pernyataan sebagai alat pengujian, SUS juga tidak memerlukan jumlah sampel yang banyak sehingga dapat meminimalisir biaya pengujian.[2]

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis ingin melakukan pengujian pendekatan aspek *System Usability Scale* (SUS) yang digunakan dalam menganalisis

User Interface (UI) dan *User Experience* (UX) pada sebuah aplikasi berbasis website. Untuk itu penulis menyusun tugas akhir proyek dengan judul **“Pengujian Usability User Interface dan User Experience pada Situs Reservasi Hotel Online dengan Pendekatan System Usability Scale (Studi Kasus : Agoda dan Hotels.com)”**

1.2 Ruang Lingkup Proyek

Pengujian *Usability User Interface* dan *User Experience* akan dilakukan pada situs reservasi *online* Agoda dan Hotels.com dengan cakupan proses yang dibahas meliputi proses pendaftaran anggota maupun *login*, proses pemesanan, dan proses pembayaran.

1.3 Tujuan Proyek

Tujuan dari pengujian Tugas Akhir Proyek ini adalah melakukan Pengujian *Usability User Interface* dan *User Experience* pada proses reservasi pada Agoda dan Hotels.com sudah baik digunakan oleh pengguna akhir (*End User*).

1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

1.4.1 Personil Proyek

Adapun rincian pembagian tugas dari personil proyek adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Pembagian Tugas Proyek

NIM	Nama	Tugas
142111737	Theodora Lumbantoruan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengobservasi web 2. Mencari refrensi pustaka dari berbagai sumber 3. Membuat rencana pelaksanaan proyek / kelompok kerja proyek 4. Mencari refrensi pustaka dari berbagai sumber 5. Merancang proses yang ada pada website dengan menggunakan <i>flowchart</i> 6. Mendefenisikan pengumpulan data berdasarkan <i>System Usability</i>

		<p><i>Scale (SUS)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Penyebaran kuesioner 8. Analisis pengujian data 9. Penarikan kesimpulan 10. Pembuatan Laporan
142112228	Juni Dermawan Laoli	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengobservasi web 2. Mendefinisikan dan memverifikasi ruang lingkup 3. Mencari refrensi pustaka dari berbagai sumber 4. Merancang proses yang ada pada website dengan menggunakan <i>flowchart</i> 5. Mendefinisikan pengumpulan data berdasarkan <i>System Usability Scale (SUS)</i> 6. Penyebaran kuesioner 7. Analisis pengujian data 8. Penarikan kesimpulan 9. Pembuatan Laporan
142113843	Hari Martua Situngkir	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengobservasi web 2. Mendefinisikan dan memverifikasi ruang lingkup 3. Membuat rencana pelaksanaan proyek / kelompok kerja proyek 4. Mencari refrensi pustaka dari berbagai sumber 5. Merancang proses yang ada pada website dengan menggunakan <i>flowchart</i> 6. Mendefinisikan pengumpulan data berdasarkan <i>System Usability Scale (SUS)</i> 7. Penyebaran kuesioner 8. Analisis pengujian data 9. Penarikan kesimpulan

		10. Pembuatan Laporan
--	--	-----------------------

1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Adapun jadwal pelaksanaan proyek adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Kegiatan	September 2018				Oktober 2018				Nopember 2018				Desember 2018			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Mengobservasi web																
2. Mendefinisikan dan memverifikasi ruang lingkup																
3. Membuat rencana pelaksanaan proyek / kelompok kerja proyek																
4. Mencari refrensi pustaka dari berbagai sumber																
5. Merancang proses yang ada pada website dengan menggunakan <i>flowchart</i>																
6. Mendefinisikan pengumpulan data berdasarkan <i>System Usability Scale (SUS)</i>																
7. Penyebaran kuesioner																
8. Analisis pengujian data																
9. Penarikan kesimpulan																
10. Pembuatan laporan																