

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Proyek

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, banyaknya fasilitas kemudahan-kemudahan yang ditimbulkan oleh teknologi informasi secara langsung memberikan dampak yang positif pada kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi tersebut memberikan kemudahan bagi pengguna *smartphone* untuk melakukan mencari pelayanan akomodasi hotel yang dapat diakses melalui aplikasi akomodasi yang terdaftar di *Play store* dan *App store*. Melalui aplikasi-aplikasi penyedia akomodasi tersebut pelanggan dapat memesan hotel dengan menyesuaikan *budget* dan pilihan lokasinya serta rincian informasi dan fasilitas mengenai penginapan/hotel tersebut dicantumkan secara rinci pada deskripsi penginapan yang terdaftar pada aplikasi.

Salah satu contohnya adalah aplikasi penyedia layanan akomodasi yang bernama OYO. Aplikasi OYO saat ini termasuk ke dalam 10 besar TOP aplikasi populer di *Play store* yaitu berada di urutan ke 6 TOP pada kategori *Travel and local* dengan *rating* 4.5 dan TOP 8 pada kategori *Travel App store* dengan *rating* 4.8 [1] [2]. Berdasarkan *review* dari beberapa para pengguna aplikasi OYO pada *Play store* dan *App store*, terdapat banyak *review* yang positif dan juga tidak terlepas dari *review* yang negatif. Beberapa pengguna mengatakan bahwa sisi negatif OYO adalah antara pihak OYO, pelanggan dan hotel yang akan disewa sehingga pengguna kecewa dan memberikan *rating* buruk pada aplikasi OYO. Namun banyak juga pengguna yang puas terhadap layanan OYO dan memberikan *rating* yang paling baik kepada aplikasi OYO ini. Pengguna mengatakan bahwa aplikasi mudah dipakai, fasilitas yang diberikan baik, harga yang bersahabat dan terdapat promosi untuk pengguna baru. Melihat bahwa adanya *rating* yang baik dan buruk ini, kemudian membuat penulis ingin menelusuri pengalaman pengguna dari aplikasi OYO dengan memanfaatkan metode pengukuran pengalaman pengguna yang ada.

Pengukuran merupakan aspek penting pada *user experience* karena dengan melakukan pengukuran bisa memberikan pengetahuan perihal persepsi atau

pemikiran pengguna terhadap aspek spesifik dari suatu sistem [3]. Pengukuran pengalaman pengguna pada sebuah perangkat lunak penting untuk dikaji dikarenakan adanya berbagai *review* yang diberikan oleh para pengguna. Terdapat beberapa metode pengukuran pengalaman pengguna, beberapa diantara adalah *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* (QUIS), *System Usability Scale* (SUS), *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI), dan *User Experience Questionnaire* [4]. Pengukuran kualitas perangkat lunak menjadi penting atas dasar hal tersebut, karena kualitas aplikasi akan diketahui setelah dilakukannya pengukuran, untuk membuktikan apakah kualitas aplikasi tersebut telah dirasa baik atau tidak dan mengevaluasi dari sudut pandang pengalaman buruk pengguna layanan OYO untuk membantu meningkatkan *User Experience* (UX) lebih baik. Pengukuran kualitas perangkat lunak tersebut merupakan suatu kegiatan yang ditujukan kepada sistem atau aplikasi untuk mengetahui kualitas dari sistem atau aplikasi tersebut. Untuk melakukan pengukuran kualitas aplikasi mobil OYO, peneliti menggunakan metode *meCUE 2.0* (*Modular Evaluation of Key Components of User*) penggunaan metode ini karena didasari oleh model komponen pengalaman pengguna. Metode ini merupakan alat bantu yang berguna untuk mengevaluasi pengalaman pengguna atau *User Experience* pada sebuah *website* atau aplikasi. Kuesioner *meCUE* dibuat berdasarkan *Component model of User Experience* (CUE), CUE model membatasi antara *instrumental perceptions* dan *non instrumental perceptions* [5]. Metode ini memiliki 7 skala likert sebagai tolak ukur penilaian pada kuesioner tersebut dan 10 instrumen penilaian didalamnya instrumen meliputi, kegunaan (*usefulness*), pemakaian (*usability*), penampilan estetik (*visual aesthetic*), status (*status*), komitmen (*commitment*), perasaan baik (*positive emotions*), perasaan buruk (*negative emotions*), loyalitas produk (*product loyalty*), niat untuk menggunakan (*intention to use*) dan evaluasi keseluruhan (*overall evaluation*). Penelitian ini dibutuhkan agar pengembang dapat melihat kekurangan dari aplikasi OYO, sehingga dapat terus mengembangkan aplikasi OYO sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir dengan judul **“Pengukuran User Experience Aplikasi Mobil Layanan Pemesanan Hotel “OYO” dengan menggunakan Metode meCUE 2.0”**

## 1.2 Ruang Lingkup Proyek

Ruang lingkup dari proyek ini adalah:

1. Pengukuran dimensi *usefulness, usability, visual aesthehtics, status, commitment, positive emotions, negative emotion, product loyalty, intention to use* dan *overall evaluation* terhadap nilai *User Experience* aplikasi OYO
2. Responden dalam penelitian ini para pengguna aplikasi OYO yang berada diwilayah Medan dengan target 110 responden dengan menggunakan rumus *Slovin*, dengan menggunakan Teknik *convenience sampling*.
3. Objek yang diteliti adalah aplikasi akomodasi OYO
4. Pengolahan data hasil kuesioner dengan alat bantu menggunakan *Microsoft Excel* yang sudah disediakan di *website meCUE 2.0*

## 1.3 Tujuan Proyek

Adapun tujuan proyek ini adalah untuk mengukur dan mengevaluasi *User Experience* dari Aplikasi Mobil Akomodasi “OYO” dengan menggunakan metode *meCUE 2.0*.

## 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

NO	NIM	NAMA	TUGAS
1.	172110385	Albion Myron	1. Mencari sumber untuk tinjauan pustaka 2. Penyusunan kuesioner

			3. Mendistribusi kuesioner 4. Menganalisis data hasil pengujian 5. Menyusun laporan tugas akhir
2.	172110563	Freddy Tumbur Halomoan Marpaung	1. Mencari sumber untuk tinjauan pustaka 2. Mengobservasi aplikasi mobil OYO 3. Mendistribusi kuesioner 4. Pengolahan data dengan memanfaatkan <i>Microsoft Excel</i> 5. Menyusun laporan tugas akhir

#### 1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Tabel berikut ini menunjukkan rencana jadwal pelaksanaan proyek.

Tabel 1. 2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Tahapan	Maret 2022				April 2022				Mei 2022				Juni 2022				Juli 2022			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Mencari sumber untuk Tinjauan pustaka																				
Mengobservasi aplikasi mobil OYO																				
Penyusunan kuisoner																				
Mendistribusi kan kuesioner																				
Perekaman data kuesioner																				

