

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Proyek

Perhotelan merupakan industri jasa akomodasi yang mempunyai beberapa pelayanan, kenyamanan dan fasilitas akomodasi yang dibutuhkan bagi setiap orang yang membutuhkan fasilitas akomodasi untuk keluarga atau liburan. Industri jasa akomodasi ini juga merupakan suatu bisnis yang memanfaatkan waktu senggang selama liburan, perjalanan bisnis / perjalanan dinas, hingga acara perjamuan dan pertemuan setiap orang. Dalam bisnis ini kualitas pelayanan menjadi faktor penentu keberhasilan usaha. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk dimana konsumen mengevaluasi tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dan tingkat pelayanan yang diharapkan dari layanan operasional yang diberikan perusahaan terhadap konsumen tersebut. Keberhasilan proses operasional perusahaan bergantung pada banyak faktor, antara lain partisipasi karyawan, teknologi, sistem, dan konsumen, serta sejauh mana faktor-faktor tersebut memberikan kontribusi bagi perusahaan.

Dalam konsep ini, “OYO” dan “RedDoorz” telah sepenuhnya menguasai kualitas, kontrol, dan manajemen melalui teknologi [1]. *OYO Rooms*, umumnya dikenal sebagai OYO, adalah jaringan layanan perhotelan dan hotel hemat di *India*. Didirikan pada 2013 oleh *Ritesh Agarwal* dan sejak itu berkembang menjadi lebih dari 8.500 hotel di 230 kota di *India, Malaysia, Nepal, China, dan Indonesia* [2]. Dan, “RedDoorz” merupakan jaringan penginapan *budget online* terbesar di Indonesia. Berfokus pada perkembangan penginapan dan distribusi penjualan secara *online*. “RedDoorz” akan memilih properti yang berpotensi untuk bekerja sama secara langsung dan terikat komitmen dengan *brand* “RedDoorz” [3]. Melalui aplikasi reservasi hotel “OYO” dan “RedDoorz” setiap orang dapat dengan mudah memesan kamar hotel secara *online* dibandingkan dengan aplikasi lain, mulai dari harga, langkah pengisian data yang diminta hingga pembayaran dan pembatalan. Dalam hal harga, “OYO” lebih murah dan terjangkau, langkah pengisian data lebih simpel sehingga mempercepat proses pemesanan kamar hotel, dan pembayaran dilakukan langsung di hotel. Aplikasi ini dibuat agar memudahkan pelanggan dalam mencari hotel terdekat, melakukan pemesanan dan pembayaran.

Pada tanggal 19 Agustus 2021, pengguna sudah bisa mengunggah aplikasi “OYO” dan “RedDoorz” di *Google Play Store* dan *Apple Appstore*. Namun setelah dilakukan observasi, rating kedua aplikasi tersebut sangat mirip satu sama lain. Aplikasi “OYO” menerima rating 4,3 dari hampir 650.000 pengguna di *Playstore*, dan rating 4,7 dari 194.500 lebih pengguna di *Appstore*. Sementara aplikasi “RedDoorz” menerima rating 4,6 dari 90.000 lebih pengguna di *Playstore*, dan 4,8 dari 7.800 lebih pengguna pada *Appstore*. Berdasarkan observasi tersebut

dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi “RedDoorz” akan merasa lebih puas saat menggunakan aplikasi tersebut. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi adalah tingkat *usability* aplikasi tersebut. Agar dapat bertahan dalam persaingan yang ketat tersebut, perusahaan jasa penyedia hotel berlomba-lomba memberikan penawaran yang menarik untuk dapat menarik minat konsumen. Selain itu, berbagai fitur dan penawaran terbatas telah ditambahkan.

Tampilan aplikasi pada aplikasi “OYO” dan “RedDoorz” cukup berbeda, perbedaan tersebut akan memberikan pengalaman yang berbeda dalam proses pemesanan hotel. Adapun kedua belah pihak harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan terus berinovasi. Oleh karena itu, kami ingin melakukan riset untuk mengevaluasi aplikasi berdasarkan kualitas layanan pemesanan hotel di aplikasi tersebut. Dalam melakukan pengukuran kualitas suatu aplikasi dapat dilakukan dengan mengukur nilai *usability*. Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *usability testing* yaitu pengujian *usability* yang menggunakan metode survei kuesioner *System Usability Scale (SUS)* untuk mengukur kepuasan.

Usability adalah sejauh mana kelayakan sistem didasarkan pada tingkat tertentu pada efektivitas, efisiensi dan kepuasan. Pentingnya *usability* dalam mengukur kualitas kelayakan sistem telah menghasilkan beberapa metode pengujian. Definisi *usability* adalah sejauh mana pengguna tertentu dapat menggunakan produk dalam situasi tertentu untuk mencapai tujuan efektivitas, efisiensi dan kepuasan pengguna yang ditetapkan. *Usability* adalah tingkat kualitas sistem yang mudah dipelajari, mudah digunakan, dan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem sebagai alat yang positif untuk menyelesaikan tugas. Pengujian *usability* biasanya menggunakan teknik pertanyaan kepada pengguna, observasi di tempat, dan *SUS* untuk mendapatkan informasi tentang kualitas sistem yang diproduksi [4].

Penelitian ini dilakukan menganalisis dan mengetahui fitur aplikasi apa saja yang sudah baik atau yang masih perlu melakukan perbaikan. Adapun alasan penelitian ini menggunakan metode pengujian tersebut adalah karena metode *SUS* telah digunakan dan telah diuji selama lebih dari 30 tahun dan masih tetap membuktikan sebagai metode yang dapat diandalkan untuk mengevaluasi *usability* suatu sistem berdasarkan standar industri. Maka dari itu, alasan utama *usability testing* sangat penting adalah karena uji coba ini dijalankan oleh *user* yang nantinya akan menggunakan layanan pemesanan hotel tersebut dan agar layanan berfungsi dengan baik dan *user* bisa menggunakannya dengan mudah. Metode pengujian ini lah yang digunakan dalam mengevaluasi aplikasi dengan studi kasus Pengukuran Kualitas Aplikasi Mobil Layanan Pemesanan Hotel Pada Aplikasi “OYO” dan “RedDoorz”.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan menggunakan metode Kuesioner *System Usability Scale (SUS)* sebagai rekomendasi yang di implementasikan dalam penelitian pada Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengukuran Kualitas layanan pemesanan hotel pada aplikasi “OYO” dan “RedDoorz” dengan menggunakan *System Usability Scale*”.

1.2 Tujuan Proyek

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dengan mengacu pada unsur-unsur *Usability (Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, dan Satisfaction)*
2. Mengetahui kualitas pelayanan hotel “OYO” dan “RedDoorz” saat ini dari segi *Usability*.

1.3 Ruang Lingkup Proyek

Ruang lingkup dari proyek ini adalah :

1. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan *System Usability Scale (SUS)* yang meliputi 10 pertanyaan dan 5 pilihan jawaban. Lima jawaban tersebut terdiri dari: sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju dengan skor minimal adalah 0 dan maksimal adalah 5.
2. Dalam penentuan ukuran sampel responden dalam penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow*, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui. Maka, jumlah sampel responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden namun dibulatkan menjadi 100 responden, responden dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Medan dan sekitarnya (Kota Binjai, Kab. Deli Serdang, Kab. Langkat, dll).
3. Pengolahan data hasil kuesioner dengan alat bantu menggunakan *Microsoft Excel*.
4. Objek yang diteliti adalah aplikasi mobile “OYO” dan “RedDoorz”.

1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

Pada Rencana Pelaksanaan Proyek, setiap anggota proyek diberikan tugasnya masing-masing. Kemudian, setiap anggota proyek menetapkan jadwal pelaksanaan proyek. Dibawah ini dapat dilihat tugas dari masing-masing anggota proyek dan jadwal pelaksanaan proyek:

Tabel 1.1 Tabel Tugas Personil Proyek

NO.	NIM	NAMA	TUGAS
1.	162113759	Bram Arijef Sinuraya	1. Mengumpulkan bahan dan referensi 2. Penyusunan kuisoner 3. Mendistribusi kuesioner

			<ol style="list-style-type: none"> 4. Menganalisis data hasil pengujian 5. Menyusun laporan tugas akhir
2.	162114461	Jeffry Tanjaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumpulkan bahan dan referensi 2. Mengobservasi aplikasi <i>mobile</i> “OYO” dan “RedDoorz” 3. Mendistribusi kuesioner 4. Pengolahan data dengan memanfaatkan <i>Microsoft Excel</i> 5. Menyusun laporan tugas akhir
3.	142111010	Novia Tia Helpira Batubara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumpulkan bahan dan refrensi 2. Mengobservasi aplikasi <i>mobile</i> “OYO” dan “RedDoorz” 3. Mendistribusi kuesioner 4. Perekaman data kuesioner 5. Menyusun laporan tugas akhir

Tabel 1.2 Tabel Rencana Pelaksanaan Proyek

Tahapan	Maret 2021	April 2021	Mei 2021	Juni 2021
Mengumpulkan bahan dan referensi				
Mengobservasi hotel “OYO” dan “RedDoorz”				
Penyusunan kuesioner				
Mendistribusikan kuesioner				

