

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Proyek

Keberagaman aplikasi mobil saat ini menunjukkan bahwa layanan berbasis teknologi informasi telah mengalami perkembangan yang sangat cepat. Kecepatan dalam mendapatkan informasi menggunakan aplikasi mobil terbukti telah mampu mengintegrasikan setiap detail informasi yang sebelumnya dianggap mustahil tercapai, seperti kecepatan informasi, akses instan (efisiensi), serta akurat dan tepat (efektif). Hal ini dikarenakan aplikasi mobil tersebut merupakan media yang menghubungkan pelanggan dengan penyedia produk maupun jasa, salah satunya adalah dalam kegiatan memesan tiket *travel*. Setiap orang dapat melakukan pemesanan tiket *travel* dengan menggunakan aplikasi seperti Traveloka maupun TripAdvisor. Ketersediaan informasi dan keakuratan data serta keamanan dalam membeli tiket membuat *traveler* merasa nyaman menggunakan aplikasi mobil ini.

Traveloka merupakan perusahaan yang menyediakan layanan pemesanan tiket pesawat, hotel, restoran, dan transportasi lain yang berfokus pada perjalanan domestik di Indonesia. Selain layanan berbasis *web*, Traveloka juga menyediakan layanan berbasis aplikasi mobil yang dapat diunduh di Google Playstore maupun Apple Store. Sedangkan TripAdvisor merupakan perusahaan yang menyediakan layanan perjalanan dan restoran di Amerika serta saat ini merupakan situs yang paling besar di dunia yang terkait dengan perjalanan. TripAdvisor juga menyediakan layanan berbasis aplikasi mobil yang dapat diunduh di Google Playstore maupun Apple Store.

Pada kegiatan pemesanan tiket untuk *travel* pada kedua aplikasi tersebut terdapat beberapa proses yang harus diikuti agar dapat memperoleh tiket sesuai keinginan pelanggan. Tidak hanya tiket untuk *travel*, kedua aplikasi ini juga dapat membantu penggunaannya untuk mencari tiket tur dalam melengkapi *travel* mereka. Sembari memberikan pelayanan, masing-masing aplikasi mobil telah menerapkan berbagai terobosan baru demi memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi pengguna dalam menggunakan aplikasi mobil tersebut. Dalam hal ini, kepuasan pengguna dalam memakai aplikasi mobil perlu diperhatikan, baik dari segi tampilan (*User Interface* atau UI) maupun dari pengalaman pengguna (*User Experience* atau

UX) untuk mengetahui apakah proses pada pemesanan tiket tersebut sudah dianggap *usability*.

Usability adalah tingkat kualitas dari sistem yang mudah dipelajari, mudah digunakan, dan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem sebagai alat bantu positif dalam menyelesaikan tugas. Untuk mengetahui apakah sistem tersebut sudah *usability* atau dapat dikatakan sudah nyaman dan mudah, maka membutuhkan suatu metode pengujian demi mengetahui tingkat kualitas pada sistem tersebut. Sistem yang disediakan aplikasi mobil diuji secara langsung apakah sudah layak digunakan oleh pengguna akhir atau belum. Untuk itu, dapat dilakukan pengujian antarmuka dengan menggunakan pendekatan *System Usability Scale (SUS)*. Pengujian antarmuka dengan instrumen SUS dilakukan secara terstruktur dan terukur secara akurat dengan menggunakan 10 (sepuluh) pernyataan sebagai tolak ukur penilaian. SUS juga tidak memerlukan jumlah sampel yang banyak sehingga dapat meminimalisir biaya pengujian [1].

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik proyek dengan judul **“Pengujian *Usability User Interface* dan *User Experience* pada Aplikasi Mobil Layanan Pemesanan Tiket dengan Pendekatan *System Usability Scale* (Studi Kasus: Traveloka dan TripAdvisor)”**.

1.2 Ruang Lingkup Proyek

Proses pada aplikasi mobil Traveloka dan TripAdvisor yang akan diuji *usability*-nya adalah:

1. Pemesanan tiket penerbangan
2. Pemesanan tiket hotel
3. Pemesanan tiket tur

1.3 Tujuan Proyek

Adapun tujuan dari proyek ini adalah untuk menguji *usability user interface* dan *user experience* pada aplikasi mobil layanan pemesanan tiket Traveloka dan TripAdvisor dengan pendekatan *System Usability Scale (SUS)* serta memberikan rekomendasi terkait hasil pengujian.

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
142113924	Roma Rando Sembiring	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumpulkan bahan dan referensi 2. Mengamati aplikasi yang akan diuji 3. Mengolah data kuesioner 4. Menarik kesimpulan 5. Menyusun laporan proyek
142114521	Aji Prastyo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumpulkan bahan dan referensi 2. Menggambarkan alur proses bisnis dari aplikasi yang akan diuji 3. Mengolah data kuesioner 4. Menarik kesimpulan 5. Menyusun laporan proyek
142113053	Benedikta Febriyanti Simbolon	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumpulkan bahan dan referensi 2. Menyusun dan menyebarkan kuesioner 3. Mengolah data kuesioner 4. Menarik kesimpulan 5. Menyusun laporan proyek

1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Tabel berikut ini menunjukkan rencana jadwal pelaksanaan proyek.

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Kegiatan	Sep 2018				Okt 2018				Nop 2018				Des 2018			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Mengumpulkan bahan dan referensi																
Mengamati aplikasi yang akan diuji																
Menggambarkan alur proses bisnis dari aplikasi yang akan diuji																
Menyusun dan menyebarkan kuesioner																
Mengolah data kuesioner																
Menarik kesimpulan																
Menyusun laporan proyek																